



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y
CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

**Síndrome de Burnout en el personal policial de clase de un
distrito de la ciudad de Guayaquil y las estrategias de
afrontamiento frente a esta problemática.**

AUTORA:

Moreira Arguello, Joselyn Daniela

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
TRABAJO SOCIAL**

TUTOR:

Mgs. Beccar Varela, Julio María

Guayaquil, Ecuador

30 de agosto de 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y
CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Moreira Arguello, Joselyn Daniela**, como requerimiento para la obtención del título de **Trabajo Social**.

TUTOR

f. 
Beccar Varela, Julio María

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 30 días del mes de agosto del año 2024.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y
CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Moreira Arguello Joselyn Daniela**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Síndrome de Burnout en el personal policial de clase de un distrito de la ciudad de Guayaquil y las estrategias de afrontamiento frente a esta problemática** previo a la obtención del título de **Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 30 de agosto del 2024

LA AUTORA

f.

Moreira Arguello, Joselyn Daniela



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y
CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Moreira Arguello Joselyn Daniela**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Síndrome de Burnout en el personal policial de clase de un distrito de la ciudad de Guayaquil y las estrategias de afrontamiento frente a esta problemática**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 30 de agosto del 2024.

LA AUTORA:

f.

Moreira Arguello, Joselyn Daniela

REPORTE COMPILATIO

INFORME DE ANÁLISIS
magister

TIC - Moreira

2%
Textos sospechosos

2% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
1% Idiomas no reconocidos (Ignorado)
< 1% Textos potencialmente generados por la IA (Ignorado)

Nombre del documento: TIC - Moreira.docx
ID del documento: 5a7569300012987d81505586e1cfa825055cf44e
Tamaño del documento original: 3,11 MB
Autores: []

Depositante: Julio María Beccar Varela
Fecha de depósito: 23/8/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 23/8/2024

Número de palabras: 18.688
Número de caracteres: 120.329

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.doi.org https://www.doi.org/10.1016/S0212-5382(07)70979-2 81 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (496 palabras)
2	www.doi.org https://www.doi.org/10.1016/S1138-3593(03)74155-0 71 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (474 palabras)
3	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13931/9/T-UCSG-PBE-JUR-MD-TSO-42.pdf.txt 80 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (452 palabras)
4	www.normalizacion.gob.ec Entérate sobre las nuevas normas sobre la gestión d... https://www.normalizacion.gob.ec/enterate-sobre-las-nuevas-normas-sobre-la-gestion-de-la-seguri... 21 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (392 palabras)
5	www.doi.org https://www.doi.org/10.1016/S1138-3593(03)74160-4 68 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (424 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.doi.org https://www.doi.org/10.0000/WWW.MEDIGRAPHIC.COM/7BAA383E820CA983EDEC	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	library.co Definición del síndrome de burnout - Bases teóricas de las variables https://library.co/articulo/definicion-del-sindrome-burnout-bases-teoricas-las-variables-yfirisdy	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
3	www.redalyc.org https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
4	dspace.ups.edu.ec http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9153/1/AJPS-57001545.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
5	www.gob.ec https://www.gob.ec/sites/default/files/regulaciones/2020-06/CONSTITUCION.2008.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

Firma de Estudiante

f. _____

Moreira Arguello, Joselyn Daniela

Firma de Docentes

f.

Beccar Varela, Julio María, MGS.

TUTOR

f.

Valenzuela Triviño, Gilda Martina Mgs.

COORDINADORA UIC A-2024

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la directora de la carrera de Trabajo Social Mgs. Ana Quevedo Terán por la fe y la paciencia hasta llegar a esta etapa, a mi tutor Julio Beccar Varela por su disposición ante mis difíciles horarios de trabajo para realizar la tesis, a mi equipo de trabajo, al Ing. Adrián del Alcázar y a la Parlamentaria Andina Cristina Reyes por brindarme la oportunidad de laborar para ellos y con eso tener los recursos de completar mis estudios para obtener mi título.

Agradezco a mi padre en el cielo por dejar en mi memoria la certeza de que siempre estará feliz por mis logros. A mi madre por nunca dejarme sola y ser mi apoyo incondicional.

A mis abuelos por su amor honesto y digno de replicar.

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen María por su bondadoso amor.

A mi familia por brindarme la dicha de la vida.

A Cristina Reyes Hidalgo por ser mi madre política.

Por Ecuador, mi país, dueño de mi alma.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

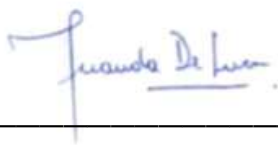
Beccar Varela, Julio María

TUTOR

f. 

Quevedo Terán, Ana Maritza

DIRECTORA DE CARRERA

f. 

De Luca Uría, María Fernanda

DOCENTE DE LA CARRERA

f. 

López Rodríguez, Merli Rossana

DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO A-2024 (Cod. 11955)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL POLICIAL DE CLASE DE UN DISTRITO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A ESTA PROBLEMÁTICA", elaborado por el/la estudiante JOSELYN DANIELA MOREIRA ARGUELLO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JULIO MARIA BECCAR VARELA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	MARIA FERNANDA DE LUCA URIA	MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9 / 10	8.70 / 10	8.88 / 10	8.69 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 8.88 / 10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.



El/la Coordinador(a) de Titulación es:
GILDA MARTINA
VALENZUELA
TRIVINO

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.1.1 Contextuales	3
1.1.2 Investigativos	4
1.2 Problema de investigación.....	7
1.3 Preguntas de investigación.....	9
1.4 Objetivos de investigación	10
1.5 Justificación	10
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES.....	13
2.1 Marco teórico.....	13
2.1.1 Teoría del desgaste profesional o síndrome del Burnout	13
2.2 Marco conceptual	14
2.2.2 Bienestar	14
2.2.3 Salud mental	15
2.2.4 Estrés laboral	15
2.2.5 Fuentes potenciales del estrés laboral.....	16
2.2.6 Riesgos psicosociales	16
2.2.7 Carga de trabajo.....	17
2.2.8 Clima organizacional	17

2.2.9	Estrategias de afrontamiento	18
2.3	Marco normativo	19
2.3.1	Nacionales	19
2.3.2	Internacionales	23
2.4	Marco estratégico	24
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		27
3.1	Enfoque de investigación	27
3.2	Tipo de investigación	27
3.3	Método de investigación	28
3.6	Técnicas de recolección de información	30
3.7	Formas de análisis de información	33
3.8	Variables y subvariables	35
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		36
1.	Presencia del Síndrome del Burnout	36
	Escala de agotamiento emocional	36
	Escala de despersonalización	40
	Escala de realización personal	43
2.	Percepciones sobre las causas del desgaste profesional.....	46
3.	Estrategias de afrontamiento ante el síndrome del burnout	54
	Estrategia de Afrontamiento Enfocado en el Problema	54
	Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción.....	62

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
Conclusiones	65
Recomendaciones	68
Referencias	71
Anexos	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Elementos del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) ...</i>	30
Tabla 2 <i>Composición escalas del MBI</i>	31
Tabla 3 <i>Correlación de las estrategias de afrontamiento</i>	32
Tabla 4 <i>Valores referenciales</i>	34
Tabla 5 <i>¿Sabe usted de que se trata el síndrome de Burnout o lo ha escuchado alguna vez?</i>	46
Tabla 6 <i>¿Cree que el síndrome del burnout es un problema que se presenta comúnmente en los policías de clase?</i>	47
Tabla 7 <i>Causas del burnout.....</i>	48
Tabla 8 <i>¿Cómo ha sentido que el burnout se manifiesta en su vida cotidiana?</i>	50
Tabla 9 <i>¿Considera que en la institución policial se brinda apoyo para el manejo y prevención del estrés crónico? ¿Por qué si y por qué no?</i>	51
Tabla 10 <i>¿Tiene alguna estrategia personal para manejar el estrés y por ende prevenir el burnout?.....</i>	52
Tabla 11 <i>Variables y subvariables</i>	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Raosoft</i>	29
Figura 2 <i>Presencia de Burnout en personal policial</i>	36
Figura 3 <i>Porcentajes de la escala Agotamiento emocional</i>	39
Figura 4 <i>Porcentajes de la escala de Despersonalización</i>	42
Figura 5 <i>Porcentajes de la escala de realización personal</i>	45
Figura 6 <i>Porcentajes de la sub - estrategia de afrontamiento activo</i>	55
Figura 7 <i>Porcentajes de la sub - estrategia de Planificación</i>	56
Figura 8 <i>Porcentaje de la sub - estrategia de apoyo instrumental</i>	57
Figura 9 <i>Sub - estrategia de reinterpretación positiva</i>	58
Figura 10 <i>Sub - estrategia de aceptación</i>	59
Figura 11 <i>Sub - estrategia de humor</i>	60
Figura 12 <i>Sub - estrategia de desconexión</i>	61
Figura 13 <i>Porcentaje general de Estrategias de afrontamiento enfocados en el problema</i>	61
Figura 14 <i>Sub - estrategia de desahogo</i>	62
Figura 15 <i>Sub - estrategia uso de apoyo</i>	63
Figura 16 <i>Porcentaje general de las estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción</i>	63
Figura 17 <i>Porcentaje total de las estrategias de afrontamiento evitativo.</i>	64

RESUMEN (ABSTRACT)

Nuestro país, Ecuador se encuentra en tiempos en donde la seguridad no es una garantía, el 9 de enero del 2024 se declaró “Conflicto armado interno” en este, la Policía Nacional pertenece aquel grupo que están en la “Primera línea” ante la seguridad de la ciudadanía, velar por el orden público y la lucha ante inseguridad.

En la Policía Nacional existen varios rangos, uno de estos son el “Personal policial de clase”, los cuales ejercen sus funciones en territorio, con horarios de trabajo extensos, enfrentando cualquier situación que altere la armonía en este caso en un Distrito de la ciudad de Guayaquil.

Este “Personal policial de clase” vive en primera mano situaciones traumáticas que suele sobrellevar en su día a día, por lo tanto, ellas y ellos son nuestro objetivo de investigación para saber si tienen el Síndrome de Burnout.

Palabras Claves: Policía nacional, policía de clase, síndrome de Burnout, Guayaquil, desgaste emocional, despersonalización, realización personal.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación fue realizada en un Distrito de la ciudad de Guayaquil, tomando la muestra del personal de clase, de la policía nacional del Ecuador. Ante la iniciativa de profundizar el camino para una propuesta que permita fortalecer la salud mental, ante las situaciones manifestadas en la actualidad como feminicidios en escuelas de policías, acoso laboral y violencia en las calles, viralizada por el “Conflicto armado interno”, es necesario mostrar una mirada verdadera y sobre todo actualizada, basada por la teoría el Síndrome de Burnout. Esta investigación tiene un enfoque mixto secuencial ya que se ha recolectado datos informativos de tanto de forma cuantitativa como cualitativa para poder identificar la presencia del síndrome del burnout en los policías de Clase.

Para el desarrollo de esta investigación se es cogió el Maslach Burnout Inventory (MBI), porque es un instrumento específico para la recolección de información de profesionales que se desenvuelven en constante contacto personal y con la sociedad, que trabajan bajo problemas emocionales, cognitivos y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, por lo que si corresponde a la aplicación de los profesionales de la policía nacional de Clase. También utilizamos la técnica del cuestionario COPE – 28, cuyo propósito es la evaluación sobre las diferentes formas de respuesta ante las situaciones del estrés del individuo y para fortalecer la investigación, otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista grupal, que básicamente se trata de una entrevista aplicada a un grupo de participantes expertos o que conocen del tema a tratar, en donde exponen sus opiniones.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

1.1.1 Contextuales

Antes de abordar el concepto del síndrome del Burnout, se debe reconocer la importancia de la salud mental, que constituye un componente esencial del bienestar general, que abarca el estado emocional, psicológico y social. En Latinoamérica, la salud mental de la población es evidente que ha sido afectada en un gran porcentaje por la pandemia, afectando especialmente al personal de la salud y de seguridad cuyos sujetos han estado más expuestos a este problema. En Latinoamérica entre el 14,7 y el 22% de trabajadores presentan síntomas de sucesos depresivos (Silva, 2022).

El síndrome de burnout es el agotamiento de las personas tras realizar actividades laborales en la que se presenta tensión y estrés para la persona. Existen datos investigativos como el de (Ruiz, Blaya, López, & Puga, 2023) en España se concluye que el 36% de individuos objeto de estudio presentan resultados compatibles con el burnout, ya que tuvieron altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización. El burnout puede manifestarse de diferentes maneras según factores como el estado civil. Por ejemplo, el 30% de las personas casadas o en una relación experimentan síntomas de burnout, en comparación con el 58% de las personas solteras que también presentan estos síntomas.

Otra investigación realizada por (Juárez, 2024) sobre la “prevalencia del síndrome de burnout en médicos que trabajan en España” en el que incluye participantes profesionales para el estudio, tiene por objetivo de estudio es el análisis de la prevalencia del síndrome del desgaste profesional mediante una revisión sistemática con metaanálisis. Esta investigación arroja como resultado que sí existe prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores, por factores asociados a la carga laboral y las pocas estrategias de prevención.

A nivel nacional una investigación realizada por (Solano & Vivanco, 2023) sobre los “Factores de incidencia del síndrome de Burnout en

trabajadores mineros de Bella Rica, Ponce Enríquez - Ecuador” aborda esta problemática a través del inventario aplicado por Maslach (MBI) acompañado de una ficha socioeconómica. Los resultados señalaron que del 100% de los trabajadores, el 87% presenta agotamiento psicológico y despersonalización en rangos de edades de 25 – 30 años. Los factores que sobresalieron son los de: trabajo en situaciones precarias, fuera de su familia, horarios rotativos, insatisfacción económica, sienten presión.

Existen datos también que revelan que existe una prevalencia mental en los trabajadores, en cuanto a pensamientos o ideas que pueden incluso atentar contra sus vidas. En América Latina la mayoría de los países alcanzan entre el 5% y 15% de la población de trabajadores que tiene este tipo de pensamientos, ya en casos particulares como en Venezuela y Colombia presentan porcentajes un tanto menores, mientras que los más altos están en los países de Chile y Bolivia.

A nivel nacional según datos investigativos, el 43% de trabajadores hace lo mínimo esperado en sus labores, pasando a ser parte del desgaste laboral y salud mental que son principales desafíos en Ecuador. A raíz de ello se han presentado renuncias silenciosas que la mayoría de ellas son tras la pandemia.

El síndrome de Burnout al deberse al estrés y agotamiento está también presente en estudiantes, como lo menciona (Zanafria, 2022) en su investigación sobre el “Síndrome de Burnout en estudiantes y profesionales de la carrera de terapia ocupacional de la Universidad Central del Ecuador” aplicando también el instrumento de encuesta por Maslach. El estudio dio como resultado que el 2.9% de profesionales presentaron el síndrome del burnout y el 4,5% que corresponde al porcentaje estudiantil. Muchos de ellos presentaron niveles de cansancio emocional, y otro gran porcentaje niveles medios de baja realización personal, el motivo principal de la mayoría de los estudiantes con síndrome de burnout se da a partir de la realización de prácticas preprofesionales.

1.1.2 Investigativos

Comprendiendo el problema del síndrome de Burnout que puede afectar a la policía Nacional, se analizan algunos estudios desde varias

perspectivas ya sean latinoamericanas, regionales o locales, con el fin de conocer y profundizar más sobre el problema que afecta la salud y la posible integridad de la policía nacional. De esta manera se muestra a continuación las siguientes investigaciones:

Empezando por una investigación realizada en España sobre “Factores psicosociales de riesgo y burnout en policías: un análisis de redes” por (Ruano, y otros, 2022), su objetivo se centró en los factores psicosociales de riesgo para identificar los elementos que desempeñan un papel más central en el desarrollo del síndrome de burnout.

La metodología aplicada en la mencionada investigación parte por una muestra que quedó compuesta por 323 colaboradores (el 14.6% de un total de 2211), todos estos individuos son parte de los cuerpos de Policía Local de la Región de Murcia, lo que contribuye a un mejor entendimiento e incrementa la credibilidad de la investigación final.

Como principal resultado se tiene que el 36.2% de los colaboradores en la encuesta ha mostrado un perfil de respuestas compatible con el burnout. Es decir, que este porcentaje de agentes desempeña con los criterios de riesgo del síndrome de burnout considerando el instrumento utilizado, este también sirve como guía de instrumento para la aplicación dentro de la presente investigación.

En relación a nuestro tema de estudio, también hay una investigación realizada en México por Linares (2022), titulada “Salud mental y estrés laboral en un grupo de policías municipales”. Esta investigación se ha llevado a cabo con el objetivo general de analizar como el estrés y el apoyo en el trabajo afectan la salud mental de un grupo de policías municipales en la ciudad de Durango en México.

- Se ha empleado un análisis de la correlación de Pearson para examinar los pesos de las variables de las fuentes de estrés, el apoyo y las de salud mental.
- Se aplicaron dos modelos de regresión múltiple estándar la investigación sobre la relación entre las variables de estrés y apoyo con salud mental funcional y deficitaria, proporcionalmente.

Cabe mencionar que los principales resultados arrojados por esta investigación se basan en cumplir con el objetivo general, siendo así su principal resultado que este grupo de policías mostró que, sí hay niveles adecuados de salud mental, así como ciertos niveles bajos de estrés y altos niveles de apoyo en todos sus aspectos: personal, social y laboral.

En Latinoamérica se han visto diversas investigaciones que abordan estos temas de salud mental, todos ellos apuntando a su mejora continua, ya sea de trabajadores o de la sociedad en general, en este caso el hablar de los servidores policiales es evidente que por sus actividades y desafíos estén vulnerables a esos casos, para ello abordar esos temas también se analiza casos de países vecinos.

Existe otra investigación realizada en Colombia, por (Quiñones, Méndez, & Roza, 2021), que tiene como título “Peligro psicosocial captados en el personal de la policía nacional del departamento del Cesar durante la pandemia” teniendo como objetivo el examinar los factores psicosociales y la afección en el bienestar y vida laboral del personal de patrullaje de la Policía Nacional en el Departamento del Cesar.

Dentro del estudio se ha utilizado la metodología de tipo cuantitativo con características descriptivas. Para ello se ha empleado un cuestionario como instrumento en donde sus resultados son de acuerdo a este, y muestra que las personas concuerdan con que tienen gran influencia en la toma de decisiones relacionadas con su espacio laboral. Esto puede llevar al personal de la policía a experimentar estados de tensión y estrés.

Otra investigación realizada en Colombia sobre “Factores psicosociales intralaborales y condiciones de salud mental de los policías de la estación de policía ciudad Bolívar de Bogotá desde la perspectiva de informantes claves y un análisis documental” por (Angulo & Quintero, 2021), que tiene como objetivo de estudio: Identificar los principales factores psicosociales intralaborales y las condiciones de salud mental de los policías que se desempeñan en el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC) en la Estación de Ciudad Bolívar de Bogotá. Para esta investigación los autores plantean una metodología mixta con un diseño de triangulación concurrente. Implicando la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos para recopilar y analizar datos. Los principales resultados arrojan

que sienten una excesiva carga de jornada laboral, demandas emocionales, responsabilidades de cargo, características de liderazgo y la influencia del ambiente laboral de la vida fuera del trabajo.

Así también otra investigación realizada por (Vásquez, Díaz, Duque, & Uribe, 2023) sobre “Estrategias de gestión del riesgo enfocadas a la eliminación de factores que afectan la salud mental de los Uniformados de la POLICIA NACIONAL pertenecientes a la Zona Metropolitana de Cúcuta” teniendo como objetivo el diagnóstico situacional actual de la zona metropolitana de Cúcuta en relación a los problemas de salud mental, y la aplicación de medidas de apoyo psicológico que contribuya a la seguridad en la salud mental. En base a ello, los resultados muestran que la mayoría de los miembros policiales llevan una vida normal, sin embargo, en las encuestas relacionadas a los problemas emocionales se evidencia que un 25% del personal encuestado sí tiene problemas emocionales, que pueden a la larga ocasionar bajos rendimientos laborales.

1.2 Problema de investigación

La policía nacional es una institución estatal que está especializada en atender la seguridad de la ciudadanía y mantener el orden público, proteger los derechos y la seguridad dentro del territorio nacional. El personal policial está especializado en base a los derechos humanos, control y prevención del delito, trabajando en coordinación con los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados.

Una de las consecuencias del desgaste emocional es el síndrome del burnout que comienza a ser abordado bajo investigaciones en 1974 por el médico psiquiatra Herbert Freudenberger que trabajaba como voluntario en la clínica Free Clinic en Nueva York. Junto con su equipo de otros jóvenes, observó que en un periodo de tiempo considerable la mayoría sufría una pérdida de energía, desmotivación, poco interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento en los que se daba síntomas de depresión y ansiedad (Ardila, 2007). Freudenberger describe cómo estas trabajadoras se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y resultan ser un tanto agresivas con las personas de su entorno.

Por ello (Freudenberger, 1974 citado por Ardila, 2007) lo define como sensación del fracaso y agotamiento, que resulta por la sobrecarga de exigencias de energía, fuerza espiritual del trabajador. (Leiter, 1988 citado por Martínez, 2010) resalta que es por el tipo de trabajo de las personas, en los que no tienen un horario fijo, números de horas muy altos, salarios escasos y el contexto social exigente. Del mismo modo Maslach (1976) citado por (Carlin & Garcés, 2010) lo describe como un “proceso progresivo de pérdida de responsabilidades personales y desinterés hacia sus colegas de trabajo”.

García Izquierdo (1991) citado por Martínez, (2010) señala que el burnout es un problema que les caracteriza a los trabajadores enfocados al servicio humano, es decir profesionales que están en continua relación con la ayuda para el cliente, trabajadores expuestos a riesgos psicoemocionales.

No obstante, Schaufeli, Salanova y Bakker (2002) citado por (Pérez, Parra, Ortiz, & Bustamante, 2012), señalan que el burnout trascendía al contexto de presentarse en cualquier otra profesión y ocupación, y que si bien el síndrome se inclina a la sobrecarga emocional y frustraciones de trabajos que implicaría no solo la interacción social sino también en sí mismo, pasando a que el burnout no es exclusivo de un trabajo en particular, e incluso no solo en trabajos remunerados, dando paso a los demás tipos de labores como por ejemplo en las amas de casa o en los estudiantes.

Para Maslach y Jackson (1981) los factores consecuentes presentados por el síndrome del Burnout son:

- Agotamiento emocional: situación de agotamiento de energía sintiendo cansancio y desgaste afectivo consigo mismo generado por su ocupación.
- Despersonalización: se entiende al desarrollo negativo de los sentimientos, actitudes y conductas, ocasionando el poco compromiso con sus labores, menor satisfacción, bajo desempeño.
- Falta de realización personal: se entiende la tendencia de los profesionales a autoevaluarse negativamente, afectando en el desempeño y la relación personal, citado por Martínez, (2010).

Por ende, las formas consecuentes de manifestarse bajo estos factores habitualmente son:

Psicosomáticos: alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, fatiga crónica, trastornos del sueño, desordenes gástricos, tensión muscular, mareos, etc.

De conducta: predominio de conductas adictivas y evitativas consumo aumentado de café, alcohol, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito de trabajo y de la propia familia.

Emocionales: irritabilidad incapacidad de concentración distanciamiento afectivo.

Laborales: deterioro del rendimiento, acciones hostiles, conflictos, accidentes, ausentismo, rotación no deseada, abandono.

Mentales: sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para concentrarse y una tolerancia a la frustración con comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia.

El estudio aborda el síndrome del Burnout presente en el personal policial de Clase en un Distrito de la ciudad de Guayaquil, y profundiza en los factores que intervienen y que inciden en la salud mental y calidad de vida de este grupo. Es importante además tratar estos temas de estudio y dar un seguimiento continuo para poder, a futuro, proponer programas de apoyo o brindar capacitaciones en relación al buen manejo de las emociones y así mejorar el bienestar psicológico de los agentes policiales.

1.3 Preguntas de investigación

Pregunta principal

¿Cuál es el Impacto del síndrome de Burnout en la calidad de vida del personal policial de Clase en un Distrito de la ciudad de Guayaquil?

Sub - preguntas

¿Cómo se presenta el síndrome de Burnout en el personal policial de Clase en un Distrito de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuáles son las percepciones del personal policial de Clase sobre las causas que podrían provocar el desgaste profesional?

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que el personal de la Policía Nacional implementa ante el síndrome Burnout?

1.4 Objetivos de investigación

Objetivo general

Identificar la presencia del síndrome de Burnout en el personal policial de Clase de un Distrito de la ciudad de Guayaquil y las estrategias de afrontamiento que el personal desarrolla frente a esta problemática para proponer intervenciones futuras en la atención preventiva a esta problemática.

Objetivos Específicos

- Identificar la presencia del síndrome de Burnout que presenta el personal policial de Clase en un Distrito de la ciudad de Guayaquil
- Recabar las percepciones del personal policial sobre las causas que podrían provocar el desgaste profesional.
- Describir las estrategias de afrontamiento que el personal de la Policía Nacional implementa ante el síndrome Burnout.

1.5 Justificación

La calidad de vida del personal de Clase de la Policía Nacional es esencial tanto para su bienestar personal en el convivir con sus diferentes familias, como también al momento de desempeñar eficazmente sus funciones al servicio de la comunidad. Si bien se conoce, los agentes policiales de Clase están expuestos constantemente a situaciones que provocan estrés, violencia constante, que influye en su calidad de vida y sus relaciones personales. A partir lo expuesto en el documento, estudiar el síndrome del burnout en la Policía Nacional de Clase, puede contribuir a la

posible creación de un ambiente laboral más saludable y puede reducir el riesgo de los problemas emocionales que trae consigo, así también puede prevenir las conductas negativas o crisis personales si se identifica los factores a tiempo.

La relevancia de llevar a cabo esta investigación sobre el estudio del impacto del síndrome del burnout dentro del contexto de la Policía Nacional de Clase tiene como uno de los objetivos identificar los factores de riesgo de este síndrome que se presentan en su accionar y en base a ello evaluar las intervenciones prácticas para mejorar la calidad de vida del personal policial. Además de existir una necesidad de desarrollar programas de intervención y prevención que se basen en la evidencia vivida, que aborden desafíos únicos que enfrentan los policías que pueden presentar este síndrome.

La importancia también se relaciona con las líneas de investigación dentro del estudio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, ya que es un tema que se enmarca dentro del estudio de las ciencias sociales. En este se centra en subtemas sociopolíticos, temas institucionales y de derechos humanos, como son los problemas de carácter social, la vida de la ciudadanía y el diario vivir de los funcionarios.

Relacionando con el rol del trabajo social en la posible prevención de estos problemas y su solución, consideramos que, como trabajadores sociales se puede contribuir a la mejora dentro del sistema de prevención de enfermedades de salud mental, que intervienen dentro de la protección de derechos humanos y la mejora de las condiciones de vida. Tal como se establecen los principios éticos de un profesional de trabajo social su fin es defender la integridad y dignidad de la persona vulnerable a algún problema, en este caso al síndrome del burnout. Cabe mencionar que esta investigación también tiene el propósito de ser un documento de aporte para futuras investigaciones de las carreras en especial de trabajo social y diferentes ramas de las ciencias sociales.

En definitiva, la investigación sobre el Impacto del síndrome de Burnout en la calidad de vida de los policías en un Distrito de Guayaquil es relevante no solo desde una perspectiva social, sino que también desde un enfoque de estudio profesional del trabajo social. Para contribuir a generar conocimientos valiosos que contribuyen a mejoras políticas y prácticas enfocadas al

fortalecimiento de la salud mental y psicosocial del personal de seguridad en sus labores en beneficio a la comunidad y la sociedad.

CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES

2.1 Marco teórico

2.1.1 Teoría del desgaste profesional o síndrome del Burnout

La palabra Burnout proviene del lenguaje anglosajón dentro del lenguaje de los deportistas, su traducción castellana tiene como significado “estar quemado”, trata de describir la situación de las personas que no logran obtener resultados que se esperaban, a pesar de su arduo entrenamiento.

Así también se llega a definirlo como el agotamiento profesional que en su mayoría de casos ha conllevado a la pérdida de la motivación interviniendo sentimientos negativos e inadecuados que muchas veces los han llevado al fracaso, según, Hans Selye 1956 citado por (Álvarez & Fernandez, 1991) es “una respuesta un tanto inadecuada a un estrés emocional repetido tales como: un agotamiento físico y psicológico, presentan actitudes frías en la relación con los demás y la presencia de actitudes no permitidas al momento de desempeñar las funciones”. Esta teoría es relevante para los trabajadores, servidores o funcionarios que a menudo enfrentan situaciones de alta tensión y posibles traumas, lo que es más que posible que los lleve al desgaste profesional.

En definitiva, el desgaste profesional o el decir que un trabajador está quemado se refleja en situaciones que para él han sido sobrepasadas y han ido agotando su capacidad de poder adaptarse, convirtiéndose en el final de un proceso de estrés y tensión. En la teoría de Maslach y Jackson de 1982 señalan que el burnout se manifiesta por los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En primera instancia el síntoma de agotamiento emocional hace referencia a los escasos recursos emocionales, la autoestima bajo, haciendo pensar a las personas que no tienen nada que ofrecer a otra. Es decir que llega a un estado en el que siente un exceso o sobre carga psíquica o cansancio mental, que se produce por ciertos conflictos, responsabilidades sobre responsabilidades de tipo emocional. Este agotamiento emocional, tiene su proceso de aparición en el que colapsa cuando la persona ya no da

más o se quiebra, mostrándose depresiva o con demás síntomas físicos como el cansancio o la fatiga.

En cuanto a la despersonalización se refiere a las experiencias subjetivas caracterizadas por las alteraciones habituales de la persona y de su cuerpo, en la que tienen la sensación de “perderse a sí mismo”, notándose de una forma diferente o rara, las personas que lo padecen presentan problemas de tipo mentales en el que sientes sensaciones corporales que no son tuyas, este trastorno es el efecto por la ansiedad, tendiendo a empeorar cuando la persona sufre mayor estrés o en ocasiones es el resultado de constantes pérdidas del sueño, es decir por hábitos inadecuados de descanso.

Y el sentimiento de baja realización personal, caracterizado por la autoevaluación de manera negativa hacia su propio trabajo, refiriéndose como poco o nada al logro realizado, sintiéndose poco competente en cuanto a las funciones de su trabajo, viene acompañado de sentimientos de ineficacia y el bajo desempeño laboral.

Como bien se lo ha mencionado el Burnout ha sido definido de diferentes formas por experiencias subjetivas de carácter negativo, que lo relacionan al cansancio emocional, que produce la pérdida de la motivación y sentimientos no adecuados y de fracaso en la persona que lo sufre como resultado del estrés laboral crónico.

2.2 Marco conceptual

2.2.2 Bienestar

El bienestar es considerado como la apreciación epistémica y afectuosa de un individuo sobre su propia vida, estas evaluaciones producen otros sucesos y reacciones emocionales, como es el hacer una reflexión sobre la propia satisfacción y logros alcanzados. Este incluye emociones positivas y un alto grado de satisfacción con la vida (Castro, 2009).

Así también un concepto que implica aspectos externos e internos del ser humano. Los aspectos externos están relacionados al acceso a ciertos bienes, riqueza, poder, comodidades, tiempo libre y acceso a la salud. Mientras que los factores internos serian aquellos que apuntan la posesión de ciertos estados internos como placer, felicidad, sentimiento, dignidad, esperanza, etc. (Castro, 2009).

2.2.3 Salud mental

El hablar de la salud, viene a ser un concepto extenso en el que se incluye definiciones e interpretaciones subjetivas como es el sentirse bien y estar fuera de enfermedades, sin embargo, en muchas ocasiones se olvida del significado de la salud mental, que viene a ser parte integral del bienestar, ya que interviene sobre una adecuada salud física y mental.

La salud mental según la definición de la (Organización Mundial de la Salud, 2022) “es el estado de bienestar que permite a cada individuo realizar su potencial, enfrentarse a las dificultades usuales de la vida, trabajar productiva y fructíferamente y contribuir con su comunidad”. Analizando la definición se nota que la salud mental puede impedir que las personas lleguen hacia una meta propuesta, en muchos casos puede impedir la superación de obstáculos presentes en su vida cotidiana, dando como resultado la frustración, pobreza y hasta puede recurrir a la violencia.

Las enfermedades mentales o trastornos como la ansiedad y la depresión en su mayoría han sido las más comunes y frecuentes en las personas, muchas de ellas por causa de sufrimientos tanto en quienes la presentan como en las personas que las rodean (Rondón, 2006). Del mismo modo estas enfermedades son el producto de problemas sociales como la falta de recursos económicos.

2.2.4 Estrés laboral

El estrés es la respuesta a las adaptaciones tanto de la mente como del cuerpo de un individuo, mediante un estado de tensión y presión, producidas por situaciones en el que considera que está por encima de sus capacidades. Produciendo en su mayoría problemas de ansiedad, enfermedades crónicas y hasta adquirir ciertos vicios en quien lo sufre.

En este sentido, el estrés laboral trata sobre la tensión que se produce ante situaciones dentro de su ambiente de trabajo, como podría ser las exigencias que van más allá de las capacidades y recursos para solventarlas. Además, el estrés laboral se presenta como resultado del agotamiento emocional, en muchos casos los empleados tienden a recurrir a las quejas y hasta el abandono del empleo.

2.2.5 Fuentes potenciales del estrés laboral

Según (Atalaya, 2001) existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales.

Factores ambientales: por lo general provocados por cambios en la políticas económicas del país, lo que provocan desconcentración e inseguridades económica por la angustia en el individuo. Las crisis económicas que con frecuencia presentan los países vienen acompañadas del desempleo, despidos, recortes salariales, menos horas de trabajo, etc. Ocasionalmente estrés a los pobladores. Así también otro factor importante es la incertidumbre tecnológica, como la innovación que para cierto grupo de personas que no tienen las experiencias y habilidades necesarias llega a ser una amenaza produciendo estrés.

Factores organizacionales: en las diferentes organizaciones abunda la presencia de factores que pueden provocar estrés como son las demandas interpersonales, la estructura y el liderazgo.

Factores individuales: hace referencia a los problemas personales de los trabajadores, como son los problemas familiares, los problemas económicos producidos por una mala administración de su dinero, produciendo estrés en el individuo.

2.2.6 Riesgos psicosociales

En la situación de las relaciones laborales se presentan retos como el prevenir sobre los riesgos psicosociales, considerados como los emergentes, lo que constituye a una dificultad para identificar conductas dentro del ambiente laboral. Por tanto estos riesgos laborales van enmarcados dentro de la salud mental por lo que puede afectar por sus daños psíquicos, aunque también puede afectar a la salud física de las personas como son las enfermedades cardiovasculares o problemas de músculo esqueléticos.

Estos riesgos psicosociales, tiene factores relacionados a las condiciones organizacionales del ambiente laboral, y a la experiencia laboral de acuerdo a la experiencia en las condiciones sociales de cargos a desempeñar, pero que son vistas desde perspectivas subjetivas (Sierra, 2020).

En otro concepto, el riesgo psicosocial son aquellos aspectos de organización laboral jerárquica percibidos negativamente por los trabajadores causando afecciones negativas a la salud mental y bienestar laboral, se da como ejemplo la carga y el ritmo de trabajo que ocasiona estrés laboral en su mayoría y dentro de estos riesgos también se ve integrado también el Burnout o desgaste profesional.

2.2.7 Carga de trabajo

Dentro en entorno laboral, el hablar de carga de trabajo, hace referencia a un factor crítico influyente ante la productividad eficiente y el bienestar del trabajador, pero el hablar de carga de trabajo tiene dos perspectivas, por una parte la perspectiva positiva en la que se trata de una carga de trabajo adecuada y equilibrada en donde el trabajador se desarrolla de forma eficiente profesionalmente (Xairó, 2023).

Por otra parte la perspectiva negativa, que tiene que ver sobre una carga de trabajo excesiva o mal gestionada, lo que lleva rápidamente al trabajador a un agotamiento, al desgaste, estrés y por ende a un pésimo rendimiento laboral o insatisfacción laboral.

2.2.8 Clima organizacional

El clima organizacional hace referencia al conjunto de políticas y prácticas dentro de una organización, en otras palabras, se refiere al ambiente laboral ya sea positivo o negativo. El clima organizacional tiene distintos tipos que dependen de cada enfoque clasificatorio, estos son:

- Orientados a las personas: un clima organizacional que se enfoca en las personas y constituye del conjunto de valores y la responsabilidad de obtener resultados óptimos por los trabajadores.
- Orientado a los resultados: principalmente son los objetivos de las empresas el refinar los procesos que cumple el personal, para obtener mejores resultados.
- Orientados a la innovación: el clima organizacional se ve reflejado en la priorización del tiempo y el esfuerzo laboral, enfocados en resultados y procesos innovadores (Concur Team, 2021).

En definitiva, un buen clima organizacional influye significativamente de la motivación que sienten los empleados al realizar sus actividades, trayendo consigo la eficacia laboral, satisfacción y productividad, ya que los trabajadores necesitan sentirse involucrados en todo sentido a su trabajo y al buen ambiente laboral.

2.2.9 Estrategias de afrontamiento

Son las diferentes formas como las personas se enfrentan a sucesos estresantes. El afrontamiento se refiere, de forma general, a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas a manejar situaciones difíciles. Involucra aquellos procesos cognitivos, emocionales y conductuales, constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona.

Si bien, el estrés es entendido como una respuesta fisiológica, emocional y cognitiva, ante factores negativos ya sea internos y externos de las personas, presentándose como una amenaza para la salud psicológica y social del mismo. Dentro del entorno laboral Karasek y Theorell (1990) citado por (Vega, Fuentealba, & Igor, 2013), abordan un modelo de control, que consiste en dar respuesta a las exigencias y disponibilidad de recursos, ya que se conoce que, a mayor demanda menor control, aumenta el estrés, por el contrario, a menor demanda y control, el estrés disminuye.

Por lo que Carver & Connor, (2010) proponen abordar este problema con mediante un inventario de estrategias dependiendo la situación, en la que se distinguen tres grupos de estrategias, la primera centrada en la emoción, la segunda centrada en el problema y por último la estrategia evitativa.

Del mismo modo Halstead, Bennet (1993, citado por Orozco, Valle, & Macías, 2013), definen que el afrontamiento se presenta por medio de la conducta y los conocimientos, orientado en la configuración de y el sometimiento de las necesidades que se presentan. Por lo que, si las estrategias de afrontamiento son efectivas, su problema no será de gravedad, por el contrario, si la estrategia de afrontamiento es inadecuada, puede producir daños en la salud afrontándose a consecuencias negativas.

Procesos cognitivos

Es un tipo de afrontamiento centrado en las emociones en la que se hace la reevaluación de la situación de la cual las personas tratan de darle sentido a las situaciones emocionales presentadas como carga emocional, en esta se encuentran elementos que según Lazarus y Folkman (1984 citado por Orozco, Valle, & Macías, 2013) son: “las comparaciones positivas, la evitación, la extracción de valores positivos (ante eventos negativos), el distanciamiento, la minimización, la atención selectiva.

Procesos conductuales

Estos procesos se orientan a poder dotar al individuo con habilidades y competencias que le proporcionen afrontamientos dentro del entorno laboral, a través de entrenamientos y habilidades sociales y sus respectivas técnicas de solución a los problemas y control de las emociones (Reyes & González, 2016).

2.3 Marco normativo

2.3.1 Nacionales

El tomar en cuenta tanto las normativas nacionales, como internacionales es un aporte y herramienta muy importante, para garantizar los derechos de los trabajadores de cualquier institución ya sea pública o privada, salvaguardando su bienestar físico como psicológico. Por lo tanto, es relevante tener conocimiento sobre aquellas que hacen referencia a los aspectos relacionados al ámbito laboral y la salud de los mismos.

Par abordar esta investigación en el referente normativo, para el contexto nacional, se toma a consideración, la ley suprema del Ecuador que es la Constitución de la república del Ecuador, seguida de la Normas de seguridad y salud en el trabajo, por ende, también al código del trabajo, a la ley de seguridad social y la ley orgánica de la Policía.

Constitución del Ecuador

Art. 1 como un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico.

Art. 33.- De acuerdo con lo indicado el Estado considera al trabajo como un derecho, fuente de realización personal, con remuneración justa y un

derecho económico sin injerencia de género (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 66.- En el literal 3, el Estado reconoce y garantiza la integridad de las personas física, psíquica, moral y sexual; mientras que, en el literal 4 define la igualdad formal. material y a la no discriminación.

En los Art. 325 y 326 el Estado reconoce el derecho al trabajo en todas las modalidades de trabajo con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores con principio de una remuneración equitativa al realizar el mismo tipo de trabajo

Art. 369.- El seguro social obligatorio cubrirá las prestaciones de salud por los riesgos de trabajo a los que se encuentran expuestos los trabajadores. Este factor no se cumple a cabalidad normalmente; sin embargo, es un derecho 31 exigible de acuerdo con lo definido en esta ley (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Normas de seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo (SST) constituye uno de pilares para proteger al personal de accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo que puedan presentarse en organizaciones de distintos ámbitos. Desde que se publicó la ISO 45001 “Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso” en el año 2018, la familia de normas relacionadas con la SST ha ido creciendo para dar respuesta a las necesidades de las organizaciones que busquen alcanzar la mejora continua en el desempeño de este tipo de prácticas.

El INEN, como organismo competente en materia de normalización en el país, ha adoptado varias de estas normas para ponerlas a disposición de las partes interesadas en general y son las siguientes:

NTE INEN-ISO 45001

La norma NTE INEN-ISO 45001, Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso (ISO 45001:2018, IDT), se enfoca principalmente en el contexto de la organización, al determinar los requisitos pertinentes para la implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y evaluar su conformidad,

minimizando así los riesgos en salud y seguridad de sus trabajadores y las partes interesadas.

Esta norma brinda además información de alto nivel sobre las cuestiones de salud y seguridad importantes que puedan afectar a la organización tanto de manera positiva como negativa, y como se pueden gestionar las distintas responsabilidades dentro de la organización.

NTE INEN-ISO 45003

La norma NTE INEN-ISO 45003, Gestión de la seguridad y salud en el trabajo -Seguridad y salud psicológicas en el trabajo – Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales (ISO 45003:2021, IDT), proporciona orientación para prevenir los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo, que puedan ocasionar diferentes resultados en la salud.

Esta norma aborda la gestión del riesgo psicosocial en el marco de un sistema de salud y seguridad en el trabajo basado en la ISO 45001, y permite promover el bienestar de los trabajadores fomentando el mantenimiento y la mejora continua de espacios de trabajo saludables.

EDP INEN-ISO/PAS 45005

La Especificación Disponible Públicamente EDP INEN-ISO/PAS 45005, Gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Directrices generales para el trabajo seguro durante la pandemia de COVID-19 (ISO/PAS 45005:2020, IDT), brinda recomendaciones prácticas para las organizaciones a fin de trabajar con seguridad durante la pandemia de COVID-19.

Código del trabajo

Art. 347. En el artículo se describe a los riesgos del trabajo como los eventuales daños a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad y en los que se consideran las enfermedades profesionales y los accidentes (Código del Trabajo, 2020).

Art. 365.- Asistencia en caso de accidente. – se menciona que en caso de accidente el empleador estará obligado a prestar, sin derecho a reembolso, asistencia médica o quirúrgica y farmacéutica al trabajador hasta que, según el dictamen médico, esté en condiciones de volver al trabajo o se le declare comprendido en alguno de los casos de incapacidad permanente y no requiera ya de asistencia médica

Art. 410.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. (Código de trabajo, 2005). Los empleadores deben mantener medidas de prevención y seguridad, así como regular los ambientes de trabajo en los cuales se desarrollan los trabajadores.

Ley de seguridad social

Art. 155.- LINEAMIENTOS DE POLITICA. - El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. (Ley de Seguridad Social, 2011).

Ley orgánica de la Policía Nacional

Art. 1.- establece la misión, organización y Funciones de la Policía Nacional.

Art. 4.- Son Funciones específicas de la Policía Nacional:

- a) Mantener la paz, el orden y la seguridad pública;
- b) Prevenir la comisión de delitos y participar en la investigación de las infracciones comunes utilizando los medios autorizados por la Ley, con el fin de asegurar una convivencia pacífica de los habitantes del territorio nacional;
- c) Custodiar a los infractores o presuntos infractores; y, ponerlos a órdenes de las autoridades competentes dentro del plazo previsto por la Ley;
- d) Prevenir, participar en la investigación y control del uso indebido y tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y sicotrópicas, precursores químicos, enriquecimiento ilícito y testa ferrismo en el país, coordinando con la Interpol y más organismos similares nacionales y extranjeros;
- e) Cooperar con la administración de justicia a través de la Policía Judicial y demás servicios policiales;

- f) Mantener la seguridad externa de los centros de rehabilitación social del país e interna en casos de emergencia a solicitud de la autoridad competente;
- g) Participar en la planificación, ejecutar y controlar las actividades del tránsito y transporte terrestres en las jurisdicciones que la Ley le autorice;
- h) Controlar el movimiento migratorio y la permanencia de extranjeros en el país;
- i) Cooperar en la protección del ecosistema;
- j) Colaborar al desarrollo social y económico del país;
- k) Garantizar los derechos de las personas y la protección de sus bienes, en especial los del menor, la mujer y la familia en sus bienes fundamentales, consagrados en la Constitución Política de la República, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y,
- l) Las demás que determinen la Constitución Política de la República y las leyes.

Art. 5.- El personal de la Policía Nacional, cualquiera que sea su especialidad o circunstancia en que se halle, tiene la obligación de intervenir en las Funciones y casos de Policía, de acuerdo a lo contemplado en el artículo precedente, con la Constitución Política de la República y demás disposiciones legales.

2.3.2 Internacionales

Declaración universal de Derechos humanos

Art. 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros (Naciones Unidas, 2015).

Art.2. numeral 1. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición (Naciones Unidas, 2015).

Art. 7. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación (Naciones Unidas, 2015).

2.4 Marco estratégico

Agenda de desarrollo sostenible 2030

En la Agenda de Desarrollo 2030 en el objetivo 5 propone “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”. Este objetivo toma en consideración los derechos fundamentales del ser humano en ser libres de discriminación y violencia, los que deben ser considerados en las políticas públicas a implementarse.

Mientras que el objetivo 8 de esta misma agenda, cuya meta manifiesta “Promover el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos, para asegurarse que todas las personas tengan las oportunidades de un trabajo decente y el derecho a “compartir el progreso” (Naciones Unidas Ecuador, 2015)

Plan de desarrollo para el nuevo Ecuador 2024 – 2025

En base al Plan de Desarrollo para el nuevo Ecuador 2024 – 2025, se recoge los ejes social, económico, institucional. Este plan hace énfasis en garantizar el derecho a la participación ciudadana, con el compromiso de respetar los derechos ciudadanos, priorizando los objetivos y políticas con estrategias que guían a una gestión a corto plazo, orientados a la recuperación del rol constitucional en la planificación participativa para el desarrollo del Ecuador.

Por ende, en base al tema de estudio se centra en los ejes de:

Eje social: en el que se destaca las principales problemáticas que afecta los ciudadanos, como es la desigualdad estructural, que afecta directamente al sistema económico, además que impide el cumplimiento de derechos a los grupos vulnerables. Dentro de este el principal actor es el consejo nacional para la igualdad intergeneracional, quien trabaja en aporte a la salud integral como prioridad para un estado sano y el bienestar de la población, otra problemática estudiada también es la discriminación en el

ámbito educativo en todos los niveles etarios y los demás grupos vulnerables, trabajando de la mano con la sensibilización de los derechos humanos.

En este sentido, el Plan de Desarrollo para el nuevo Ecuador considera acciones esenciales para la prestación de servicios en atención de salud integral principalmente en los grupos vulnerables, fortaleciendo también la salud mental en su prevención y rehabilitación, contribuyendo a las prácticas de vida saludables y el fortalecimiento de derechos tanto intercultural, intergeneracional y de género.

Por ende, se desarrolla la política de mejora en la prestación de servicios de salud integral, tratamientos y cuidados, con talento humano acorde a la atención hacia todos los grupos de atención. Con la estrategia de fortalecer la vida saludable y promover la salud en un ambiente sostenible e inclusivo, mediante programas de integración e inclusión social.

Eje de desarrollo económico: en este el CNI actúa de manera, integral las problemáticas enfocadas en promover la igualdad de oportunidades dentro de un entorno laboral. El desempleo o empleo no adecuado nacional en las poblaciones es evidente, por ello se desarrolla programas de capacitación y formación profesional que se alinean a la especialización necesaria para empleos dignos y sostenibles. Dentro de este también se implementan políticas inclusivas de promover la igualdad dentro del ámbito laboral, eliminando todo tipo de discriminación (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Para ello, las políticas y estrategias promocionadas dentro de este eje son enfocadas en garantizar la igualdad de remuneración y retribución económica de igual valor tanto hombres como mujeres, con estrategias de implementación de normativas que refuercen el cumplimiento de las obligaciones.

Eje institucional: Dentro de este, el CNI tiene el objetivo de construir bases para una gestión más inclusiva y eficiente, que se promueva la colaboración institucional y la información clara para la construcción de un entorno más justo y equitativo, mediante capacitaciones al personal mejorando la coordinación laboral (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

En este sentido el plan considera medidas para el desarrollo de espacios de participación y control, que permiten la ejecución eficiente de los procesos institucionales. El CNI afirma que la ausencia de programas de capacitación deja a los servidores públicos sin refuerzo de herramientas para la aplicación de enfoques de igualdad.

Para el cumplimiento de ello, las políticas van enfocadas al fomento de la participación, y al monitoreo de la gestión pública con su respectiva evaluación y rendición de cuentas, con estrategias de desarrollar espacios que permitan la formulación de procesos institucionales eficientes, aplicando mecanismos de participación ciudadana activa de pueblos y nacionalidades como de grupos prioritarios.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de investigación

La presente investigación tiene un enfoque mixto secuencial ya que se ha recolectado datos informativos de tanto de forma cuantitativa como cualitativa para poder identificar la presencia del síndrome del burnout en los policías de Clase de un distrito de la ciudad de Guayaquil y las estrategias de afrontamiento que el personal desarrolla frente a esta problemática.

El enfoque de investigación cuantitativo hace referencia al conjunto de procesos en donde la utilización de recolección de datos, son probar hipótesis en base a una medición numérica, en el que se establecen objetivos y preguntas de investigación, revisión de literatura y determinar variables, para en base a ello llegar a una serie de conclusiones (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014).

Por otra parte, el enfoque de investigación cualitativo se refiere al análisis de los datos antes, durante o después de la recolección de datos informativos, llegando a ser un proceso circular, ya que en cada paso que se da pueden variar el estudio.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación o diseño es el punto que conecta las etapas de procesos conceptuales investigativos con el planteamiento del problema, desarrollando las perspectivas de hipótesis con las bases teóricas con carácter operativo. Por tanto, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) es el plan de estrategias que se aborda para la recolección de información para la verificación de los resultados obtenidos. Por ello el diseño aplicado para una investigación mixta se debe ajustar a las contingencias y cambios de la investigación.

En este sentido el tipo de investigación es no experimental ya que para (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014) hace referencia a la investigación deliberada de las variables, es decir, a través de la observación de los fenómenos de estudio en su forma y contexto natural para su análisis. Dentro de este estudio no experimental se observan

situaciones ya existentes, para lo cual se puede aplicar en estudios cuantitativos como son con las encuestas.

3.3 Método de investigación

Para la presente investigación se aplica el método de razonamiento inductivo ya que permite la recopilación de información directa mediante hechos observados, para (Dávila, 2006) en el razonamiento deductivo primero se debe conocer las premisas para poder llegar a posibles conclusiones, mientras que en el inductivo las conclusiones se alcanzan mediante la observación y generalización de la clase completa, en este sentido si se quiere estar en absoluta seguridad de la conclusión inductiva, el investigador tiene que observar otros ejemplos, en este método los pasos a seguir son: la observación, formulación de hipótesis, verificación, tesis, ley y teoría.

En este sentido, se puede decir que el método inductivo parte de hechos más concretos y particulares para llegar a una conclusión general, basándose principalmente en la observación y la recolección de datos empíricos de una manera organizada para encontrar patrones y a partir de ellos formular una hipótesis.

3.4 Universo

El universo o población es el conjunto de elementos con varias características, a los cuales se quiere deducir los resultados, como bien lo menciona (Hernández & Mendoza, 2018) que: “El universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.199)

En la presente información, el universo está conformado por la Policía Nacional de clase de un Distrito de la ciudad de Guayaquil, que son un total de 342. Se establece a este personal policial para la investigación, ya que a través de ellos también se puede identificar si trabajan dentro de un ambiente laboral estable y acorde a sus necesidades, respetando y aplicando las normas de seguridad enfocadas al bienestar tanto físico como psicológico.

3.5 Muestra

Según (Hernández & Mendoza, 2018) la muestra hace referencia a: “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que ser representativo de ésta” (p.196).

En este sentido, la muestra de esta investigación consta de 182 Policías de Clase, quienes han sido considerados para la aplicación de los instrumentos de investigación que son las encuestas.

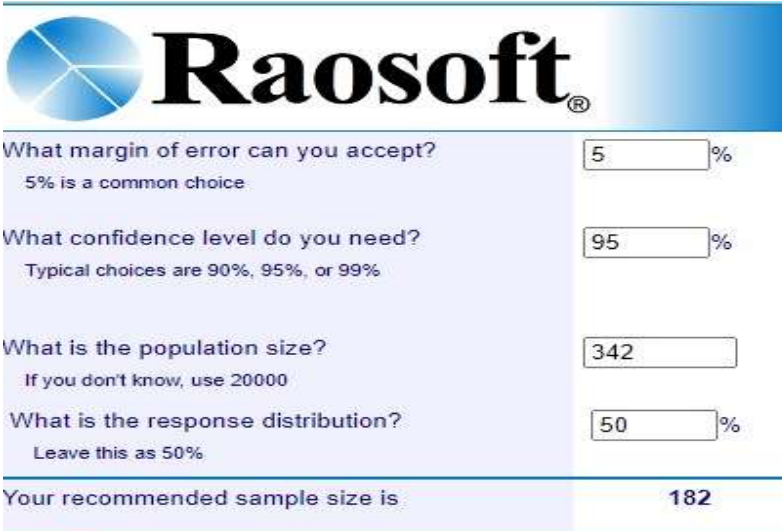
Muestreo

Este muestreo es probabilístico de tipo aleatorio simple, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “su propiedad esencial, es que todos los casos del universo tienen al inicio la misma probabilidad de ser seleccionados” (p.206).

En este sentido para el cálculo del tamaño de muestra, mediante la aplicación Raosoft que es uno de los programas creados para realizar el cálculo del tamaño de muestra, en el cual toma en cuenta todos los parámetros que se utiliza como son el tamaño de la población (N), el tamaño de muestra (n), con un nivel de error del 5%, el nivel de confianza del 95%.

Figura 1

Raosoft



Raosoft®	
What margin of error can you accept? <small>5% is a common choice</small>	<input type="text" value="5"/> %
What confidence level do you need? <small>Typical choices are 90%, 95%, or 99%</small>	<input type="text" value="95"/> %
What is the population size? <small>If you don't know, use 20000</small>	<input type="text" value="342"/>
What is the response distribution? <small>Leave this as 50%</small>	<input type="text" value="50"/> %
Your recommended sample size is	182

fuentes: (Raosoft, 2024)

Criterios muestrales

- Policía Nacional del Ecuador
- Personal de la Policía de un distrito de Guayaquil
- Personal de Clase

3.6 Técnicas de recolección de información

Para el desarrollo de esta investigación se es cogió el Maslach Burnout Inventory (MBI), siendo un instrumento específico para la recolección de información de profesionales que se desenvuelven en constante contacto personal y con la sociedad, que trabajan bajo problemas emocionales, cognitivos y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, por lo que si corresponde a la aplicación de los profesionales de la policía nacional de Clase.

Cabe mencionar que el cuestionario de MBI consta de 22 preguntas con sus elementos distribuidos mediante 3 escalas como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

Elementos del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Escala	Elementos
Agotamiento emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa 8. Siento que mi trabajo me está desgastando 13. Me siento frustrado en mi trabajo 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
Despersonalización	5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales. 10. Siento que me he hecho más duro con la gente 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas. 22. Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas
Realización personal	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de la sociedad 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

-
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas.
18. Me siento estimado después de haber trabajado en algún operativo
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
-

En base a ello, se observa que la escala del agotamiento emocional constituye a 9 ítems, seguido de la escala de despersonalización con 5 ítems y por último la escala de la realización personal con 8 ítems, cada una de estas preguntas están enfocadas en aspectos claves relacionados a la presencia del estrés crónico, más conocido como el síndrome del Burnout.

Este instrumento se desarrolla mediante los rangos de medida establecidos por Maslach Burnout Inventory (MBI), en los que 0= Nunca, 1=pocas veces al año o menos. 2= una vez al mes o menos. 3= unas pocas veces al mes. 4= una vez a la semana. 5 pocas veces a la semana. 6= todos los días. Su composición está basada mediante las puntuaciones totales de acuerdo a cada escala, como se muestra a continuación:

Tabla 2

Composición escalas del MBI

Escala	Elementos	Puntuación máxima	Indicios de burnout
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	54	Más de 26
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22.	30	Más de 9
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	48	Menos de 34

Así también la técnica del cuestionario COPE – 28, cuyo propósito es la evaluación sobre las diferentes formas de respuesta ante las situaciones del estrés del individuo.

Este instrumento aplicado consta de 28 elementos para la medición de los puntajes según sus variables en base a 14 sub-estrategias de afrontamiento, que corresponden a tres estrategias que son, estrategias de

afrontamiento enfocadas en el problema, estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción, y estrategias de afrontamiento evitativo, compuesta de la siguiente manera:

Tabla 3

Correlación de las estrategias de afrontamiento

Estrategias	Sub -estrategias	Elementos
Estrategias de afrontamiento enfocado en el problema	Afrontamiento activo	2. Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.
		10. Tomo medidas para intentar que la situación mejore.
	Planificación	6. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.
		26. Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.
	Apoyo instrumental	1. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.
		28. Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.
	Reinterpretación positiva	14. Intento verlo con otros ojos para hacer que parezca más positivo.
		18. Busco algo bueno en lo que está sucediendo.
	Aceptación	3. Acepto la realidad de lo que ha sucedido.
		21. Aprendo a vivir con ello.
Humor	7. Hago bromas sobre ello.	
	19. Me río de la situación.	
Desconexión	11. Renuncio intentar ocuparme de ello.	
	25. Renuncio al intento de hacer frente al problema	
Estrategias de afrontamiento	Desahogo	12. Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.
		23. Expreso mis sentimientos negativos.

enfocado en la emoción	Uso de apoyo	9. Consigo apoyo emocional de otros. 17. Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.
	Negación	5. Me digo a mí mismo “esto es irreal”. 13. Me niego a creer que haya sucedido.
	Religión	16. Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales. 20. Rezo o medito.
Estrategias de afrontamiento evitativo	Uso de sustancias	15. Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor. 24. Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo
	Autoinculpación	8. Me critico a mí mismo 27. Me echo la culpa de lo que ha sucedido.
	Auto distracción	4. Recorro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente. 22. Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.

Para ello la calificación e interpretación se basa en los puntajes de Nunca, a veces, casi siempre y siempre, calculadas posterior a la aplicación del cuestionario, mediante cada dimensión.

Otra de las técnicas utilizadas es la entrevista grupal, que básicamente se trata de una entrevista aplicada a un grupo de participantes expertos o que conocen del tema a tratar, en donde exponen sus opiniones. En este sentido se aplicará la entrevista grupal con la participación de 7 oficiales de clase, para el intercambio de ideas sobre las experiencias del síndrome del burnout.

3.7 Formas de análisis de información

Para la investigación se ha realizado el proceso de análisis de información para los dos instrumentos aplicados, que son las encuestas y una entrevista grupal, en primera instancia, con los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas y después la realización de su respectiva interpretación crítica.

En el análisis del MBI que se ha obtenido se hace a través de las escalas propuestas de forma independiente para poder determinar los elementos que están contribuyendo al desarrollo del síndrome del Burnout en los policías de Clase. Los datos recolectados a través de las encuestas son tabulados en una base de datos en la aplicación de Microsoft Excel, iniciando con el conteo de las respectivas respuestas de cada elemento y su valoración, representados en sus respectivas tablas y gráficos estadísticos. Para lo cual se debe tener en cuenta los valores referenciales del MBI determinados de acuerdo al nivel que se presente respecto a este síndrome en el cuerpo policial de clase.

Tabla 4

Valores referenciales

Escala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 - 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	06 – 09	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 48

En términos generales, se observa que la escala de agotamiento emocional valora la sensación de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, en donde su puntuación máxima es de 54, comprendiendo estar en una situación crítica. En la escala de la despersonalización se refiere al grado en el que cada persona reconoce sus actitudes de distanciamiento, siendo su puntuación máxima 30. Y en la escala de la realización personal se evalúa a los sentimientos de auto eficiencia dentro del trabajo, siendo su puntuación máxima 48, en esta escala mientras la puntuación sea más baja, se puede entender que la persona está en situaciones críticas.

Por el contrario, el instrumento COPE, es utilizado para evaluar sobre cuáles son las diferentes formas de respuesta, frente a presentarse ante situaciones de estrés crónico. Mediante el grado de porcentaje total para cada estrategia.

En cambio, para el análisis de la entrevista grupal, se realiza en base a las diferentes respuestas de los participantes, en el que se establecen

parámetros o dimensiones para sus respectivas comparaciones y de esta forma revelar los resultados y llegar a las conclusiones.

3.8 Variables y subvariables

Categoría: Síndrome de Burnout

Variables

Agotamiento emocional

Despersonalización

Baja realización personal

Categoría: Estrategias de afrontamiento

Variables:

Procesos cognitivos

Procesos conductuales

Procesos emocionales

Afrontamiento enfocado en el problema

Afrontamiento evitativo

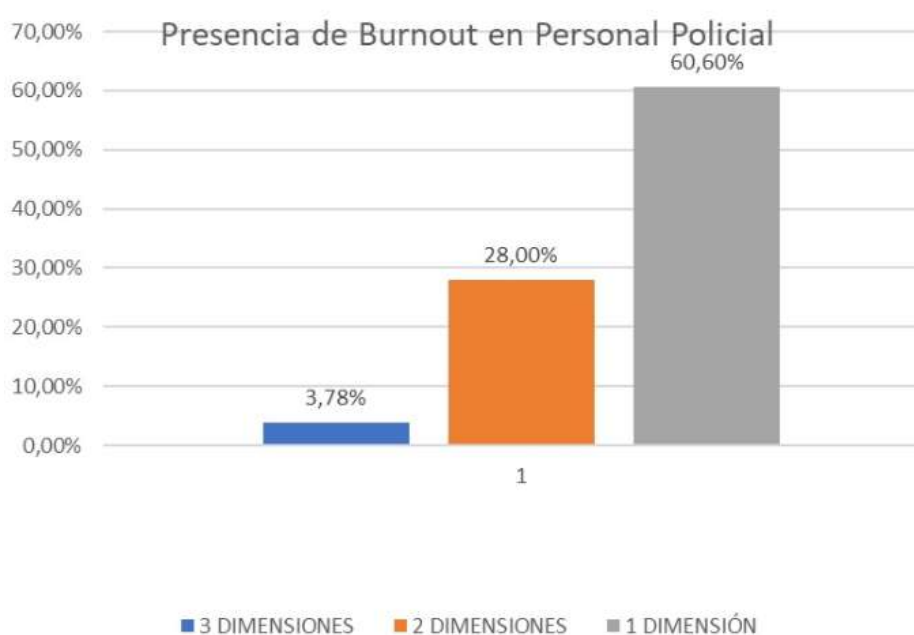
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Presencia del Síndrome del Burnout

El **1er objetivo específico** de la presente investigación es: Identificar la presencia del síndrome de Burnout que presenta el personal policial de Clase en un Distrito de la ciudad de Guayaquil. Para el cumplimiento de ello se han aplicado 182 encuestas al personal policial de clase, que operan dentro de este distrito, arrojando los siguientes resultados:

Figura 2

Presencia de Burnout en personal policial



En este presente gráfico podemos visualizar que el 60% tiene las 1 dimensioe, 28% tiene las 2 dimensiones y el 3.7% tiene las 3 dimensiones: El 28% y el 3.7% suman aproximadamente un poco más del 30% que si sufre el síndrome de Burnout. Es indispensable conocer cada una de las escalas de forma individual, por lo tanto, mostramos los siguientes resultados:

Escala de agotamiento emocional

La escala de agotamiento emocional “Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente de las demandas del trabajo” (Miravalles, 2011). En base a las 9 preguntas que corresponden a esta escala, aplicadas al personal policial de clase, se evidenciaron los siguientes resultados:

Los datos que se han obtenido dentro del primer elemento de esta escala de agotamiento emocional, “**Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo**”, solo el 1% del personal policial que han sido encuestados indican que la frecuencia para ellos es nunca, un 12% considera que son pocas veces al año, el 5% una vez al mes o menos, el 19% considera que son unas pocas veces al mes, solo un 1% considera que es una vez a la semana, un **37%** son **pocas veces a la semana**, mientras que el **25%** indican que es **todos los días**.

Es necesario recordar que los miembros de la policía nacional tienen horario de entrada y no de salida, más aún en un contexto de inseguridad, tal como lo está pasando nuestro país, por lo tanto, es razonable que se sientan emocionalmente agotados por el trabajo, ya que deben enfrentarse con situaciones de violencia.

De acuerdo a los resultados del elemento 2 que es “**Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío**”, se muestra que el mayor porcentaje de **29%** dice que **nunca**, seguido del **20%** que muestra que es **todos los días**, el 16% dice que su frecuencia es una vez al mes, el 12% unas pocas veces al mes, El 6% una vez al mes., El 9% una vez a la semana, mientras que la frecuencia del 8% son pocas veces a la semana.

La importancia de reconocer que la mayoría de ellos están conscientes de que su trabajo es importante en el país nos da señales que por más que ellos sientan que el trabajo es cansado o agotador, saben que sus funciones son indispensables en el orden del tejido social, también tenemos la percepción de aquellos que, si se sienten vacíos, por lo tanto nos dan indicios de que si se deben realizar acciones, ya que son manifestaciones silenciosas que pueden causar estragos en la vida de ellos.

Refiriéndonos al elemento número 3 “**Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado.**” El porcentaje de frecuencia que encabeza es el **25%**, que su frecuencia es de **pocas veces a la semana**; seguido del **23%** que dice **todos los días**, el 15% su frecuencia es de nunca, el 10% una vez al mes y el 5% restante, unas pocas veces al mes.

La fatiga en el personal de la policía nacional es inminente, ya que los resultados muestran que, si existe malestar en el ejercicio de sus funciones,

considerando las opciones de una solución ante este tema, es necesario encontrar espacios de motivación para que estos puedan comprender lo valiosa que es su gestión para los ecuatorianos, también la institución pública le debe fortalecer el patriotismo en los miembros de la policía nacional.

En cuanto al elemento número 6 “**Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.**”, el mayor porcentaje, el **37%**, dice que **nunca**, seguido del 15% que dice unas pocas veces al mes, así también la frecuencia del **14%** es **todos los días**, el menor porcentaje de frecuencia es del 3%, que dice que son pocas veces al año.

Un aspecto indispensable en el trabajo de los policías de clase es que ellos no trabajan en una oficina, ellos deben circular por las calles del distrito para verificar, identificar y analizar la dinámica social en los barrios e intervenir en las situaciones que se presenten para ejercer su rol, por lo tanto, ningún día es igual que otro, todos los días son diferentes y esa puede ser la razón por la cual a ellos no les cansa trabajar en constante interacción con la gente.

Respecto al elemento número 8 “**siento que mi trabajo me está desgastando**” el 9% menciona la frecuencia de nunca, seguido del 15% que dice pocas veces así, también el 1% dice que una vez al mes, el 5% su frecuencia es de unas pocas veces al mes, el 17% pocas veces a la semana y el restante, que es el **42%**, son **todos los días**.

Para el elemento 13 “**Me siento frustrado en mi trabajo**” el **25%** dice **nunca**, Existen dos frecuencias que tienen el 10% que es la de pocas veces al año y una vez al mes, el 19%, su frecuencia es unas pocas veces al mes, el 7% una vez a la semana, el **15%** menciona **pocas veces a la semana** y el **14%** restante son **todos los días**.

El **60%** de la frecuencia para el elemento 14 “**Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo**” pertenece a la frecuencia de **todos los días**, el 13% son pocas veces a la semana, el 10% una vez al mes, el 4% es pocas veces al año, el 8% dice que nunca y el 2% unas pocas veces al mes.

La vida laboral de los policías de clase en los primeros años suele ser comprometida al máximo ya que ellos deben trabajar en feriados, fiestas de navidad, fin de año y sus cumpleaños, ellos lo pasan laborando para cumplir con su trabajo, por lo tanto, si es posible la situación de que ellos sientan que

están demasiado tiempo en sus trabajos y no tengan espacio para su vida personal y familiar.

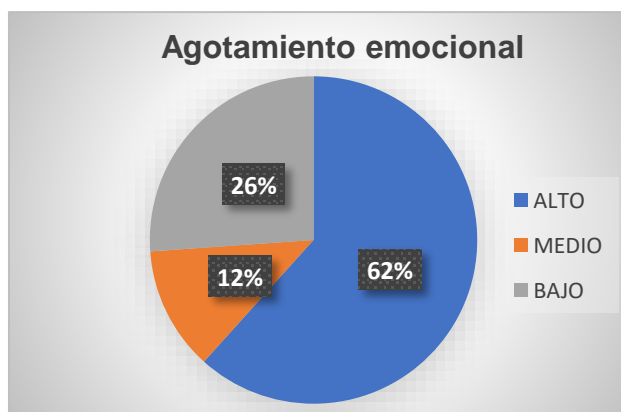
Para el elemento 16 “**Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa**” el 41% dice **nunca**, para el 8% la frecuencia es de pocas veces al año, solo el 1% dice una vez al mes, el 13% unas pocas veces al mes, el 19% es una vez a la semana y el 9% dice todos los días.

De acuerdo al último elemento de esta escala que es el 20 “**Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades**” el 20% dice que es nunca, el 23% son **pocas veces al año**, el 12% una vez al mes, para la frecuencia de unas pocas veces al mes es el 10%, el 3% es una vez a la semana, el 16% dice que son pocas veces a la semana y el 17% dice **todos los días**.

Para estos nueve elementos o subescalas que representan al índice del Burnout correspondiente al agotamiento emocional, los resultados sumatorios son los siguientes:

Figura 3

Porcentajes de la escala Agotamiento emocional



De acuerdo a las referencias de los rangos de medida ya mencionados por el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), el mayor porcentaje del personal policial de clase que es del 62% tienen indicios de burnout, lo que quiere decir que la mayoría de encuestados sumaron una puntuación de más de 26 puntos dentro de estos elementos de esta escala, lo que evidencia sufrir un alto porcentaje de agotamiento emocional.

Sin embargo, el 26% está dentro de un nivel medio, es decir con puntuaciones de entre 19 a 26 puntos, estando tentativamente próximos a sufrir agotamiento emocional, si la institución policial no toma las medidas

necesarias, mientras que el 12% están en el nivel inferior bajo, significando que sus puntuaciones fueron de 0 a 18 puntos.

En definitiva, para esta escala de agotamiento emocional, más de la mitad del personal policial de clase de un Distrito de la ciudad de Guayaquil con el 62% del total de encuestados presenta un alto nivel de indicios del síndrome del burnout, frente al 26% que pueden estar en riesgo por lo que se evidencia una probabilidad de aproximarse al agotamiento emocional, que es una de las dimensiones del síndrome del burnout.

Según la teoría de Maslach y Jackson (1981), los resultados que han arrojado dentro de la escala del agotamiento emocional, se refleja el 62% de los trabajadores operativos policiales de clase de un Distrito de la ciudad de Guayaquil, encontrándose en la fase de agotamiento, lo que quiere decir que ellos sienten que ya no dan más, es decir sus recursos emocionales están escasos, se encuentran la mayor parte del tiempo cansados, y con presencia de problemas y trastornos psicológicos, por lo tanto este grupo de encuestados padecen una de las dimensiones del síndrome del burnout.

El concepto de las fuentes potenciales del estrés laboral está descrito por Atalaya en el 2001, en las que intervienen los cambios de las políticas institucionales, problemas con el conocimiento tecnológico que pueden provocar que el personal de trabajo policial presente una desconcentración en sus labores diarias.

Estos resultados aportan al cumplimiento del objetivo uno de la presente investigación, ya que se describe mediante datos estadísticos que una de las escalas características del síndrome del burnout, el agotamiento emocional, sí está presente en la mayoría del personal policial de clase.

Escala de despersonalización

La escala de despersonalización “valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento” (Miravalles, 2011). En base a las 5 preguntas correspondientes a esta escala, que han sido aplicadas al personal policial de clase, se evidencian los resultados que se exponen a continuación:

Para la escala de despersonalización que parte del elemento 5 “**Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales**” su frecuencia de **nunca** es del **48%**, seguido del **31%** que son

pocas veces al año, la frecuencia de una vez al mes es 5% y la frecuencia de unas pocas veces al mes son del 2%, el 8% dice que es una vez a la semana, pocas veces a la semana corresponde al 4%, y el 2% restante es de todos los días.

Referente al elemento 10 “**Siento que me he hecho más duro con la gente**” es el 16% que siente que nunca lo ha hecho, el **41%** dice que son **pocas veces al año**, sólo el 3% es una vez al mes, el 15% unas pocas veces al mes, el 7% una vez a la semana, un 9% considera que son pocas veces a la semana, mientras que también el **9%** restante dice que son **todos los días**.

Aunque el porcentaje mayoritario tiene una respuesta empática ante su proceder con las personas, no podemos dejar de lado el 9% que percibe que todos los días siente que se ha hecho más duro con la gente. Este es un indicio de aquel personal que debería trabajar ese aspecto para ejercer su trabajo de una manera idónea con las personas con las que tratará.

Por parte del elemento 11 “**Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente**” el mayor porcentaje que es del **35%** dice que **nunca**, seguido del **27%** que son una **pocas veces al mes**, el 20% pocas veces al año, el 9% dice todos los días, el 6% pocas veces a la semana, un 2% una vez a la semana y ningún encuestado dijo estar dentro de la frecuencia de una vez al mes.

Para el elemento 15 “**Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas.**” Es el **58%** que son más de la mitad de los encuestados que dice que es **nunca**, el 8% pocas veces al año, el 10% dice que es una vez al mes, la frecuencia de pocas veces al mes y pocas veces a la semana son iguales del 5%, al igual que las frecuencias de **una vez a la semana y todos los días** corresponden al **7% cada una**.

Respecto al elemento 22 “**Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas**” el 20% menciona que es nunca, el 18% son pocas veces al año, el 7% una vez al mes, se señala que el 20% su frecuencia es de pocas veces al mes, el 19% pocas veces a la semana, el 7% dice todos los días.

En este elemento podemos evidenciar que las acciones que ejecuta la policía de clase pueden hacerlos sentir culpables por su proceder, esto puede

manifestarse por la poca experiencia en distintas áreas y en el poco conocimiento de resolución de conflictos que tienen.

Figura 4

Porcentajes de la escala de Despersonalización



A partir de los datos obtenidos para la escala de la despersonalización, a través de la misma encuesta, la suma de los valores que contiene en cada elemento se puede evidenciar que el 30% del personal policial de clase está en un nivel bajo, ya que de acuerdo a los valores referenciales sus resultados están dentro de la puntuación de 0 a 5 puntos respectivamente.

Para esta escala, existe un 25% del personal que se encuentra en un nivel medio de despersonalización es decir que su puntuación estuvo dentro del rango de 6 a 9 puntos. El porcentaje de 45% corresponde al nivel alto de despersonalización en el personal policial de clase siendo su puntuación superior a 10 puntos,

Estos porcentajes representan un aspecto preocupante, ya que se puede evidenciar la mayor parte del personal policial tienen problemas de despersonalización, lo que quiere decir que sus sentimientos están relacionados hacia las demás personas, o hacia la ciudadanía en el que su simpatía con terceros no es muy buena.

Cabe destacar también que, en la sumatoria de los niveles bajo y medio, dan un porcentaje que desde un análisis cualitativo evidentemente la institución de un Distrito de la ciudad de Guayaquil, debe enfocarse no solo

en contrarrestar esta enfermedad sino también en la prevención, marcando como alerta de atención en aquellos que están más probables de contribuir al padecimiento del síndrome de estar quemado.

Teóricamente mediante los resultados de la escala de despersonalización arrojados en base al cuestionario de Maslach su mayor porcentaje de 45% corresponde a una fase alarmante. Por lo que en esta fase el cuerpo policial de clase percibe un clima laboral un tanto descuidado ocasionando a que puedan enfrentar mayores desafíos adicionales que impacten su condición emocional con su alrededor.

Escala de realización personal

La escala de realización personal “Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo” (Miravalles, 2011). En base a la aplicación de sus 8 preguntas correspondientes aplicadas al personal policial de clase de un Distrito de la ciudad de Guayaquil, se evidencia los siguientes resultados.

Para su elemento 4 correspondiente a “**Siento que puedo entender fácilmente a las personas**” la frecuencia de nunca corresponde al 6%, pocas veces al año es del 4%, el 5% dice que son unas pocas veces al mes, solo el 1% una vez a la semana, mientras que los porcentajes más altos corresponden a la frecuencia de 26 % que son pocas veces a la semana y el mayor porcentaje de **58%** dice que es **todos los días**, cabe señalar que, para ninguno es una vez al mes es decir el 0%.

Para el elemento 7 “**Siento que trato con mucha eficacia los problemas de la sociedad**” ninguno dice que nunca, el 13% son pocas veces al año, el 7% es una vez al mes, el 3% unas pocas veces al mes, el 5% una vez a la semana, mientras que el **30%** dice que son **pocas veces a la semana**, y el **41%** dice que son **todos los días**.

De acuerdo al elemento 9 “**Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo**” las frecuencias de nunca y de pocas veces al año corresponden al 2% cada una, el 6% dice que es una vez al mes, son pocas veces al mes dice un 5%, el 14% una vez a la semana, el **24%** corresponde a **pocas veces a la semana** y el mayor porcentaje del **47%** dice que son **todos los días**.

Referente al elemento 12 **“Me siento con mucha energía en mi trabajo”** el 3% del personal policial dice que es nunca, el 9% son pocas veces al año, una vez al mes se repite con el 3%, el 8% menciona que son pocas veces al mes, el 5% dice una vez a la semana, el mayor porcentaje del **41%** dice que **son pocas veces a la semana** y el **31%** dice que es **todos los días**.

En cuanto al elemento 17 **“Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas”** el 3% siente que es nunca, el 2% dice que son pocas veces al año, al igual que una vez al mes, el 6% una pocas veces al mes, el 9% una vez a la semana, son **pocas veces a la semana** menciona un **30%** y el **48%** dice que es **todos los días**.

“Me siento estimado después de haber trabajado en algún operativo” que es el elemento 18, el porcentaje total de la frecuencia nunca corresponde al 5%, pocas veces al año es el 2%, una vez al mes es el 3%, unas pocas veces al mes corresponde al 12%, por su parte el 21% dice que es una vez a la semana, el **23%** dice **pocas veces a la semana**, mientras que del **34%** la frecuencia es de **todos los días**.

Para el elemento 19 **“Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo”** la frecuencia de nunca corresponde al 5%, pocas veces al año es del 3%, el 7% una vez al mes, para la frecuencia de unas pocas veces al mes es del 10%, el 12 dice una vez a la semana, el **30%** **pocas veces a la semana** y el **32%** son **todos los días**.

Así también en el elemento 21 **“Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada”** el **21%** afirma que **nunca**, pocas veces al año es el 13%, solo el 1% dice que es una vez al mes, el 11% pocas veces al mes, el 4% una vez a la semana, el 14% pocas veces a la semana y el **36%** dice **todos los días**.

Figura 5

Porcentajes de la escala de realización personal



En definitiva, a través de los valores referenciales del MBI se indica que, en la escala de realización personal, cuando se encuentran en un nivel bajo, están en un indicio del síndrome de burnout por lo que el resultado de su puntuación fue igual o inferior a los 33 puntos.

Por tanto, en los resultados de esta encuesta MBI existe un porcentaje del 47% que es significativo de acuerdo al personal policial de clase de esta institución que es un nivel alto que hace referencia al grado de satisfacción y logros dentro de su entorno laboral. Eso indica un aspecto positivo, ya que puede indicar que este porcentaje del personal de clase logra encontrar un significado al realizar sus labores diarias y se puede vincular a una buena motivación y un gran sentido a los propósitos de su trabajo.

Por otra parte, el porcentaje medio de la realización personal es del 14%, que es un grupo de personas pequeño en comparación al nivel alto, evidenciando que este grupo pueden estar experimentando situaciones de satisfacción, pero también pueden sentir que se enfrentan a barreras que impidan el alcance de un mayor logro dentro de su ámbito laboral.

Sin embargo, una baja realización personal lo presenta un 39% del personal policial de clase, es decir casi el 40%, lo que es también preocupante, ya que este grupo puede estar experimentando síntomas del síndrome de burnout, por lo que la combinación de la falta de satisfacción y el bajo sentido de logro conlleva a la desmotivación, por ende, a una ineficiencia en el trabajo, y consecutivamente a presentar problemas críticos de agotamiento emocional.

2. Percepciones sobre las causas del desgaste profesional

El **segundo objetivo específico** es: Recabar las percepciones del personal policial sobre las causas que podrían provocar el desgaste profesional.

Para el cumplimiento de este objetivo, se aplica la técnica de la entrevista grupal, que consta de la aplicación de un cuestionario con 10 preguntas. Para ello se tuvo la participación de 15 personales policiales de clase, en las que cada una de sus percepciones son las siguientes:

Se inicia con una bienvenida al espacio de diálogo, compartiendo información y con preguntas de entrada, como son: la edad, años de servicio. Para lo que todos están dentro de un rango de edad de 30 a 35 años y de 36 a 45 años, sus años de servicio son de 5 a 15 años.

Se inicia con la primera pregunta, dirigida hacia todos los presentes,

Tabla 5

¿Sabe usted de que se trata el síndrome de Burnout o lo ha escuchado alguna vez?

SI	5 participantes saben que es el síndrome de Burnout.
NO	10 participantes no sabían que es el síndrome de Burnout.

En esta pregunta podemos analizar que el 33% de encuestados desconoce lo que es el síndrome de Burnout, lo que significa que quizá estén pasando por situaciones que sean parte de este síndrome y no lo saben, por lo tanto, tampoco saben cómo afrontar esta situación. La institución tampoco cuenta con el conocimiento necesario para que sus policías tengan procedimientos o cuenten con apoyo en el caso de que alguno diagnostique síndrome de Burnout.

Debemos recordar que el artículo 23 de Ley Orgánica del Servicio Público dispone: “Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (2022, Ley Orgánica del servicio público). La falta de conocimiento sobre el burnout

podría estar indicando un incumplimiento de este artículo de la Ley Orgánica ya que, la información acerca de problemas de salud muy frecuentes en esta población es parte de esta normativa de garantizar la salud e integridad de los servidores públicos.

Tabla 6

¿Cree que el síndrome del burnout es un problema que se presenta comúnmente en los policías de clase?

Se procedió a explicarles brevemente sobre el síndrome de Burnout y los participantes procedieron a responder:

SI	15 participantes creen que si puede ser un problema común en los policías de clase.
NO	0 participantes respondieron

Participante A: Tenemos bastante contacto con gente de afuera, que no sabemos cómo tenga el humor. Nosotros apuntamos a todo tipo de Problemas que no se pueden resolver a veces son problemas familiares, emocionales, económicos, de todo. Hacemos hasta rol de psicólogo tengo compañeros que les ha tocado estar en un parto y ayudar.

También toca hacer mediación de conflictos en segundos, lo que un abogado estudia en meses para aprender a mediar a nosotros nos toca improvisar para determinar y dar solución a ese conflicto.

El policía tiene para actuar milésimas de segundos, porque en esas milésimas de segundos pueden pasar muchas cosas: policías heridos, policías muertos, víctimas, según como lo tome el procedimiento.

Participante B: Al policía le toca sacar de tu propio bolsillo para poder asumir lo de la audiencia, nadie te da eso, la gente piensa que el policía tiene algún recurso extra, pero nos toca solucionar inclusive hasta pruebas de embarazo en temas de violencia de género, nadie nos repone. Todos los días nos enfrentamos a algo nuevo.

Sin saber a fondo y los síntomas del síndrome de Burnout, la mayoría de los policías de clase consideran que pueden sufrirlo, para ellos el estrés laboral es cosa de todos los días. Pronunciaron que abordan situaciones

desde las más conflictivas y violentas, hasta médicas, de mediación de conflicto y económicas al momento de realizar su trabajo.

Esta situación de tenerlos en un rol que debe dar seguridad y soluciones de todo tipo, sin la debida preparación ni conocimiento de todos los temas, los hace sentir pocos valorados y poco comprendidos en su trabajo y se puede afirmar que es una de las múltiples causas de la prevalencia del síndrome en esta población.

¿Cuáles creería que son las principales causas del burnout en su trabajo?

Tabla 7

Causas del burnout

Factores laborales (horas largas de trabajo turnos rotativos, exposición a situaciones traumáticas)	10 participantes creen que la razón son los factores laborales.
Factores organizacionales (burocracia, recursos insuficientes, falta de apoyo)	3 participantes creen que la razón son los factores organizacionales.
Factores personales (problemas familiares, problemas de salud)	2 participantes creen que la razón son los factores personales.

Esta vez de las diez de los participantes confirman que los factores laborales son la principal causa, ya que tienen horario de entrada, pero no de salida. La exposición a experiencias violentas, de urgencia en donde corre peligro su vida puede hacerlos más valientes, pero a la vez recuerdan que en casa los espera su familia. Estos y otros factores generan situaciones que los sobrepasan y van agotando su capacidad de poder adaptarse, convirtiéndose en el final de un proceso de estrés y tensión (Maslach y Jackson, 1982). Entre los entrevistados hay una percepción generalizada de que los factores laborales son la causa más inmediata del burnout, por lo que la institución tendría que estudiar con seriedad este tema para poder reducir estas causas institucionales.

Tres de los participantes consideran que los factores organizacionales son claves, ya que no ve interés en la institución de cuidar su salud mental, además no existe un orden en el tema de los recursos que ellos deben usar,

ya que no solo es un arma y una patrulla, también es la posibilidad de tener medios para introducir documentos en la fiscalía y muchas veces el sistema burocrático no les brinda la ayuda a ellos ni a la víctima en ese momento.

Dos de los participantes consideran que los factores personales son claves dado que no existe un equilibrio en su familia y muchas veces están expuestos a infidelidades, divorcios, lo que no les permite concentrarse y sufrir episodios de depresión y ansiedad.

¿Qué aspectos de su trabajo considera más estresante?

Participante A: La policía acapara muchos campos. Entonces, la policía quiere que estén en los centros educativos, escuelas, en accidentes, operativos, lugares del campo inclusive el área del tránsito tiene que estar la policía.

Sentimos que la policía acapara todo. Deberían capacitarnos para áreas específicas para saber cómo debemos responder y no improvisar.

Participante B: usted ahorita puede ver un policía o un patrullero, él va mirando al teléfono, no está chateando, como dice todo el mundo, está poniendo en orden un operativo, casi con estragos si uno tiene un procedimiento listo, aquí rápido, ya te llaman del estado superior, si no cumplimos ya te están llamando la atención porque tú no cumples rápido con lo que recién acaba de pasar.

Participante C: Este sector todo el servicio policial no tiene la capacidad para trabajar aquí. El policía conductor es el que pasa ocupado, pasa estresado. Más que todo aquí en este sector, en este público, todos los servicios policiales no tienen la capacidad para trabajar aquí porque no es lo mismo, ¿me entiendes? El estrés aquí es pesado, sumamente pesado.

Muchos compañeros no quieren salir de ciertos lugares porque siendo policías no estamos seguros, porque saben que estamos en la calle. Aquí no es juego, aquí es algo totalmente diferente a otros lados en los que no se compara. Tienen que estar pendientes todos los tiempos, no sabes en qué momento te puedan atacar.

La interpretación de estas tres preguntas nos ayuda a comprender que sí existe alto estrés policial, por situaciones que tienen que ver con: sobrecarga de trabajo y multiplicidad de tareas que recaen en los policías, la poca capacitación que ellos tienen para abordar ciertos temas, lo que hace

que ellos recurran a la improvisación sin preparación, obteniendo resultados negativos tanto para su integridad personal como para la sociedad.

Además, debido a sus roles, se sienten obligados a cumplir con lo establecido, ya que siempre trabajan bajo presión, especialmente en situaciones complejas. También consideran estresante saber que, en cualquier momento, pueden perder la vida o resultar heridos.

Tabla 8

¿Cómo ha sentido que el burnout se manifiesta en su vida cotidiana?

Físicamente (insomnio, fatiga, cansancio frecuente)	9 de los participantes consideran que manifiestan cansancio físico.
Emocionalmente (ansiedad, depresión, irritabilidad)	5 de los participantes consideran que manifiestan cansancio mental.
En el trabajo (disminución del rendimiento, ausentismo constante)	1 participante considera es en el trabajo.

¿Ha notado algún cambio negativo en su comportamiento debido al estrés laboral?

Participante A: Gastritis, no tenemos hora fija para comer.

Participante B: El estrés, aquí tienes un horario de entrada, pero no tienes un horario de salida. El 80% del policía ya pasados 40 años está enfermo.

Participante C: No dormimos bien. Se duermen 5 horas, 4 horas diarias máximo. En ese trayecto, máximo 6 horas diarias.

Participante D: Pero imagínense, si ustedes quieren mantenerse algo, en ese trayecto tienen que hacer ejercicio físico, para hacerlo son 2 horas y no hay tiempo para que hagan ejercicio físico solo trabajamos hasta 16 horas diarias.

Los participantes manifiestan que, sí existen cambios negativos en su salud física, en su salud mental y su calidad de vida debido a los horarios extensos, también debido a la poca organización en sus horarios de alimentación y en su calidad de vida, por el poco tiempo que tiene para hacer ejercicio físico lo que con el tiempo puede desarrollar enfermedades. Además, estas consecuencias del estrés se convierten en causas del síndrome del

burnout: por la sobredemanda de actividades se desorganizan en su vida cotidiana y en la respuesta a sus necesidades básicas (comer, descansar) y esta desorganización es también causa del síndrome.

Tabla 9

¿Considera que en la institución policial se brinda apoyo para el manejo y prevención del estrés crónico? ¿Por qué si y por qué no?

SI	0 de los participantes consideran que en la institución de la policía se brinda apoyo para la prevención del estrés crónico.
NO	15 de los participantes consideran que no se brinda apoyo en la institución de la policía para la prevención del estrés crónico.

Participante A: Yo tuve ansiedad, se me bajaba la presión. Y bueno, yo en ese entonces fumaba lo que era, era tabaco. Por mi estado hicieron informes, me dijeron: - Mi clase, le toca retirarse el arma, y de ahí al mismo UPC. Entonces yo iba una vez al mes donde la psicóloga. Ella me decía, ¿cómo se siente? ¿Bien? pero no me trataba. Por último, me fue diciendo ¿Cómo se siente? ¿Bien? Ahí entonces nos vemos en un mes.

Me dio una recetita. Ella cumple nomás con la rapidez. Sí, como para hacer su documento de que cumplir con su trabajo. Y eso es su apoyo.

Participante B: En la calle hasta el momento que llega uno a su casa hasta se estresa. ¿Por qué? Porque no está viviendo lo que uno vive a diario en la calle. Al roce de estar con esa gente en la calle. No pueden dormir tranquilos. Vas con tu familia y ya no estás acostumbrado a ver a esa gente en la calle. Hay tanta gente que, por ejemplo, cumple 20 años, se jubila.

Llegan un año, dos años, se mueren. ¿Por qué? Porque ya tu cerebro está emocionalmente a estar tratando con la gente en la calle entonces ya no tienes ese mismo roce, esa misma particularidad, con tu familia entonces es muy diferente cambia todo tu rótulo de vida en otros lados son 20, 25 años trabajando, pero los últimos 6 meses, los últimos años lo mandan al lugar donde él vive para que en ese trayecto tenga una integración con su familia ¿ya me entienden? pero aquí no existe eso ¿qué pasa? él se jubila la mujer está acostumbrada a verlo los nueve días, doce días y ahora verlo todos los días, el divorcio es seguro, las peleas.

Participante C: No existe un área que se interese por lo que nos pasa por dentro, solo tenemos que trabajar, cumplir, y resolver lo que pasa, cuando nosotros también tenemos que cumplir con un rol de padre, esposo, cabeza del hogar.

Estas respuestas nos permiten conocer que existe la posibilidad en la policía nacional de recurrir a un profesional en psicología para tratar un problema como la ansiedad, la cual comentaba el participante A, pero, según la experiencia de los entrevistados, esta intervención no es profunda, ni estratégica lo que nos da a conocer que algún o algunos puntos del protocolo de atención psicosocial son débiles.

Si interpretamos la respuesta a nivel general, los entrevistados manifiestan que la policía nacional no tiene procedimientos o campañas preventivas, lo cual es fundamental en este tipo de trabajos y servicios, en los que hay muchos factores de riesgo para el personal. Como se mencionó antes, la Ley Orgánica del servicio público establece que se debe garantizar la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar de los servidores públicos, cosa que, según la percepción del personal policial, no se cumple.

Tabla 10

¿Tiene alguna estrategia personal para manejar el estrés y por ende prevenir el burnout?

Actividades recreativas	6 de los participantes considera que su estrategia personas es realizar actividades recreativas.
Actividades físicas	5 de los participantes considera que su estrategia personas es realizar actividades recreativas físicas.
Actividades relajación	0 de los participantes considera que su estrategia personas es realizar actividades de relajación
Otras	4 tiempo de calidad con la familia

¿Podría compartir alguna experiencia específica en la que se sintió o presenció que algún compañero estaba con burnout?

Participante A: me pasó a mí en Loja. El compañero estaba viendo películas, y me reía, me gozaba con él. Cuando 6 de la tarde, fue a la supuesta llamada, cambiaba para el relevo, se metió un tiro en la terraza. El por dentro estaba mal, pero parecía estar bien, yo me quede sorprendido y así existen muchos policías más que con su propia arma se quitan la vida, se dan un tiro. Yo me imagino que esa información no sale. No, no se sale, pero un día en las noticias. Del 1 al 10 salen 2.

Participante B: Mi mujer es muy miedosa y eso también me estresa, yo debo ser sincero y decir que la mujer si quiere estar con el policía tiene que ser una guerrera porque tiene que aguantar de todo, porque un ejemplo ahorita existe el TikTok, que es rápido que se riega una información, mataron a 3 o 4 policías un ejemplo, usted tiene a su pareja que es policía, le llega esa información, mataron a tres o cuatro policías, usted tiene su pareja que es policía, ¿qué se le va a venir a la mente? ¿Qué puede ser uno? Puede ser él, no le contesta por desgracia, tiene un procedimiento y ¡boom! mataron a alguien en el guasmo, usted acaba pensando, ¿será que lo mataron? Claro, no solo yo vivo con miedo, la familia también vive en eso.

¿Qué creen que puede ayudar a superar ese problema?

Participante A: Creo que más orden y que existan más oportunidades de hacernos más humanos en nuestro trabajo, que existan posibilidades de tener áreas para los policías y permitirnos preservar nuestra salud mental y el físico, nos dicen que estamos gordos porque no hacemos nada y en realidad no nos alimentamos bien, comemos a des horas y eso nos enferma.

Participante B: En otros ambientes laborales priorizan el bienestar de sus colaboradores, sabemos que somos funcionarios públicos y tenemos ciertas diferencias a los trabajadores de las empresas, pero también somos humanos y necesitamos que exista organización en las áreas para tener un equilibrio con nuestra salud, nuestra familia, más que todo porque al fin y al cabo luego de 20 años volveremos a casa.

Las respuestas de los participantes reflejan una percepción clara de las causas de la prevalencia del burnout en el personal policial y sugieren

soluciones centradas en el bienestar integral. El Participante A resalta la necesidad de contar con espacios y oportunidades que promuevan una mayor humanidad en el trabajo policial, señalando que la falta de una adecuada alimentación y horarios regulares contribuye a problemas de salud física y mental. Por su parte, el Participante B sugiere que, aunque los policías son conscientes de sus diferencias con otros trabajadores, también necesitan un entorno laboral que priorice su bienestar físico, mental y familiar. Ambos coinciden en que una mejor organización en las áreas de trabajo y el involucramiento de las familias podrían ayudar a mitigar el burnout, promoviendo un equilibrio saludable entre las demandas laborales y la vida personal.

El Bienestar en el Lugar de Trabajo (Warr, 2013), propone que el bienestar laboral no solo se refiere a la ausencia de estrés o agotamiento, sino a la promoción activa de un entorno que permita a los trabajadores alcanzar su máximo potencial. Según Warr, el bienestar en el trabajo se logra a través de una combinación de condiciones físicas adecuadas, apoyo psicológico, y la posibilidad de mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Por lo tanto, las sugerencias de los policías para mejorar las condiciones laborales, aumentar el apoyo emocional y físico, y considerar el impacto del trabajo en sus familias, apuntan a mejorar el bienestar general dentro de la institución y esto lleva a reducir los niveles de burnout en el personal.

3. Estrategias de afrontamiento ante el síndrome del burnout

El **3er objetivo específico** es: Describir las estrategias de afrontamiento que el personal de la Policía Nacional implementa ante el síndrome Burnout. Para el cumplimiento de este objetivo se han aplicado la misma cantidad de encuestas 182 al personal policial de clase en un Distrito de la ciudad de Guayaquil, de los que se ha dado como resultado lo siguiente:

Estrategia de Afrontamiento Enfocado en el Problema

Sub - estrategia de afrontamiento activo.

En esta estrategia de afrontamiento enfocado a los problemas, para la sub -estrategia que corresponde al afrontamiento activo que comprende a los elementos 2 y 10, se puede evidenciar que el mayor porcentaje de 49% del

personal policial de clase se ubica en la frecuencia de a veces, seguido de la frecuencia de casi siempre con el 24%, así también el 16% demuestra que es siempre y el 11% nunca.

Figura 6

Porcentajes de la sub - estrategia de afrontamiento activo



Por tanto, en la opción de a veces representa la mayor parte del personal policial encuestado, dando a entender que tienden a recurrir a estas estrategias de afrontamiento activo de una manera ocasional, pero no son constantes. En este sentido, juntando las opciones de siempre y casi siempre ocupan un porcentaje considerable dentro del gráfico, indicando que un buen grupo de personal policial de clase utiliza estas estrategias de manera frecuente que contribuye a manejar su estrés y los desafíos que se presentan a diario.

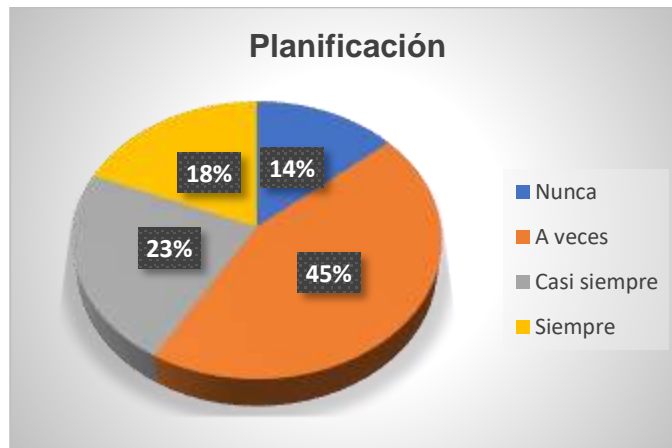
Por el contrario, en el segmento de nunca, a pesar de ser relativamente bajo con el 11%, lo que quiere decir que son pocos los que no aplican en tomar estrategias de afrontamiento activo.

Sub - estrategia de planificación.

Para la sub - estrategia de planificación que comprenden los elementos 6 y 26, se muestra que el mayor porcentaje de frecuencia es a veces con 45%, casi siempre es el 23%, siempre con el 18% y nunca el 14%.

Figura 7

Porcentajes de la sub - estrategia de Planificación



Por lo que se refiere que el mayor porcentaje de individuos suelen recurrir a la planificación de una manera intermitente, lo que indica que están conscientes de la importancia que tiene una buena planificación, pero no la aplican coherentemente ante varias situaciones que lo requieran. El siguiente grupo de individuos que dice casi siempre puede tener una mejor visión sobre las acciones y decisiones que se tomen, lo que contribuye a una mejor gestión de su tiempo por ende a controlar el estrés. Así también el grupo que dice siempre a pesar de ser pequeño es el que utiliza la planificación de manera constante, lo que quiere decir que toman a la planificación como una herramienta fundamental para manejar diversos desafíos y poder alcanzar sus metas.

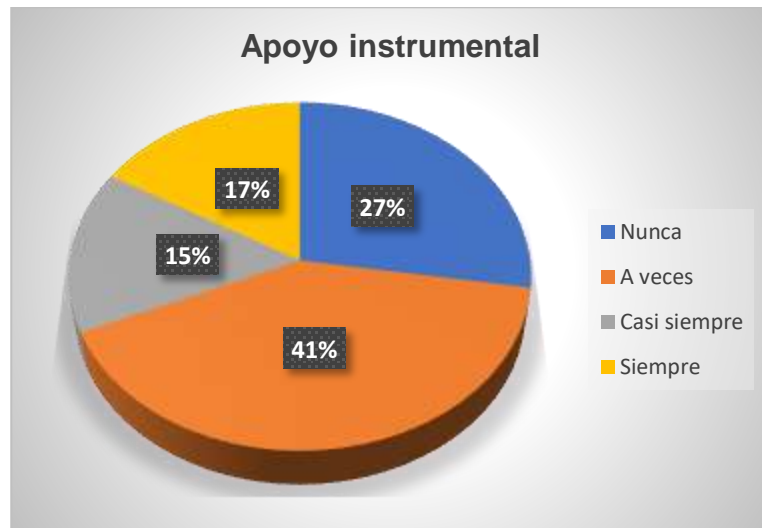
Sin embargo, el personal policial que corresponde al 14% que dice nunca, aunque es un grupo pequeño, se evidencia que son los que no toman en cuenta a la planificación como herramienta estratégica de afrontamiento, indicando que pueden presentarse problemas de gestión y dificultades de estrés.

Sub - estrategia de apoyo instrumental.

Para la sub - estrategia de apoyo instrumental que comprende los elementos 1 y 28, es el mayor porcentaje de 41% de encuestados que dice a veces, el 27% que dice nunca, casi siempre el 15% y siempre el 17%.

Figura 8

Porcentaje de la sub - estrategia de apoyo instrumental



Entonces, se puede decir que la mayor parte del personal policial de clase de este distrito indica que recurre al apoyo instrumental de una manera ocasional, significando que, aunque saben que es de gran ayuda buscar apoyo práctico de otros, ellos prefieren no hacerlo con regularidad o solamente lo buscan en situaciones específicas.

A su vez es un porcentaje significativo de encuestados que dicen que arrojan nunca buscar apoyo instrumental, reflejando que están en una situación de independencia de apoyo, siendo preocupante ya que estos individuos podrían estar en situaciones difíciles que requieran de ayuda.

En la unión de las opciones de casi siempre y siempre, perdura un porcentaje aproximado de más del 30%, que sería un grupo que utiliza con frecuencia el apoyo instrumental, en el que se apoyan regularmente y ayuda a mejorar el estrés y una mayor eficiencia en su trabajo.

Sub - estrategia de reinterpretación positiva.

Para esta sub - estrategia de reinterpretación positiva que comprende los elementos 14 y 18, de su total son el 48% de entrevistados que dice nunca, el 30% a veces, casi siempre el 12% y el 10% es siempre.

Figura 9

Sub - estrategia de reinterpretación positiva



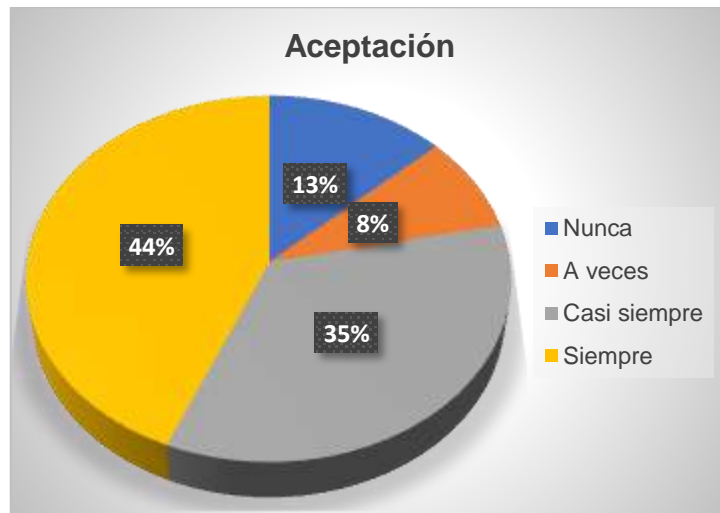
En este sentido, se evidencia que casi la mitad del personal policial de clase encuestados que nunca accede a la reinterpretación positiva como una estrategia de afrontamiento, lo que comprende que son muchas personas las que no recurren encontrar aspectos positivos ante situaciones difíciles. Seguido del grupo que indica que utiliza esta estrategia de forma parcial, así también solo un grupo pequeño dice que se interpreta que siempre recurren a esta estrategia, reflejando ser un grupo de los que ven el lado positivo de las adversidades.

Sub - estrategia de aceptación.

Para esta sub - estrategia de aceptación se compone de los elementos 3 y 21, el 13% es el resultado de nunca, el 8% a veces, el 35% dice casi siempre y el 44% es de siempre.

Figura 10

Sub - estrategia de aceptación



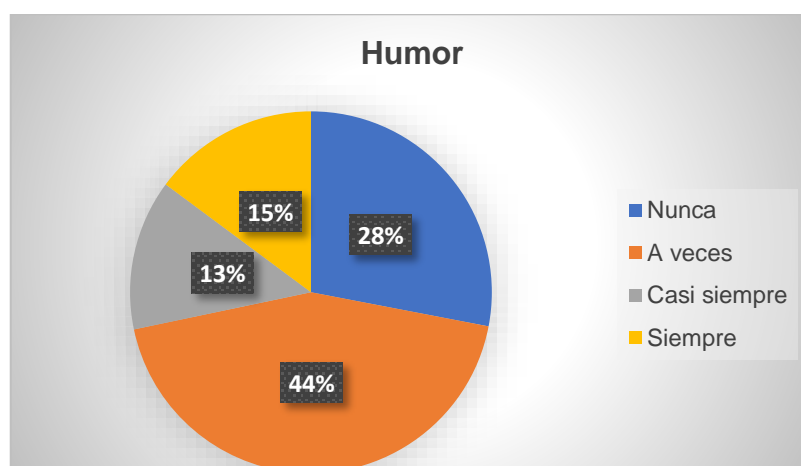
En este sentido, casi la mitad de los encuestados, son los que recurren de manera consiente a la aceptación como estrategia de afrontamiento, lo que es un aspecto positivo por que aceptan tal y como son las situaciones, afrontándolas con un grado de madurez y resiliencia alto. Seguido de otro grupo considerable que se acerca a hacer que la aceptación sea parte de sus opciones para resolver dificultades. Sin embargo, aunque es un grupo pequeño del que nunca recurren a la aceptación, se ve evidenciado que sí hay personas que pueden estar presentando dificultades en cuanto al manejo del estrés o que en casos sea incontrolable para quien lo sufra llevando a una mayor frustración.

Sub - estrategia de humor.

En cuanto a la sub - estrategia de humor, que comprende los elementos 7 y 9, de los que el resultado fue que el 28% de nunca, a veces el 44%, casi siempre el 13% y el 15 siempre.

Figura 11

Sub - estrategia de humor



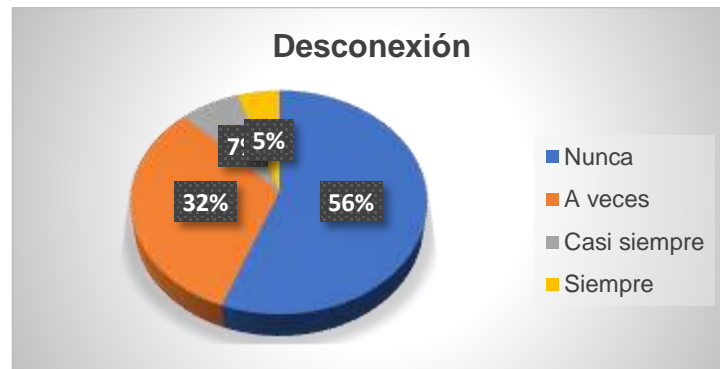
En este sentido, se establece que el mayor grupo de personal encuestado, son los que recurren de manera ocasional al humor como estrategia de afrontamiento en ciertas situaciones, pero que no es habitual, frente al segundo grupo que dice que nunca utiliza el humor para afrontar alguna situación, lo que quiere decir que prefieren usar otras estrategias para el manejo del estrés. Sin embargo, un grupo minoritario comprende que siempre opta por el humor como estrategia de afrontamiento, lo que es probable que sean los que a pesar de estar en situaciones estresantes ellos mantienen una actitud positiva.

Sub - estrategia de desconexión.

Para esta sub - estrategia de desconexión, que sus elementos son el 11 y 25, arroja como resultados que el 56% nunca, el 32% a veces, 7% casi siempre y el 5% siempre.

Figura 12

Sub - estrategia de desconexión



En esta última sub - estrategia que pertenece a las Estrategias de afrontamiento enfocado en el problema se evidencia que, la mayor parte del personal encuestado demuestra que nunca utiliza la desconexión como estrategia de afrontamiento, dando a entender que quizá ellos prefieren enfrentarse de manera directa ante situaciones difíciles.

En términos generales, las estrategias de afrontamiento enfocado en el problema, mediante utilización de sus sub - estrategias, esta estrategia es utilizada con las frecuencias de aplicación de: el 28% nunca, el 36% a veces, el 18% casi siempre y siempre el 18%.

Figura 13

Porcentaje general de Estrategias de afrontamiento enfocados en el problema



Se llega a contextualizar que el mayor grupo del personal policial de clase toma estas estrategias de afrontamiento enfocados al problema en una

frecuencia ocasional, que, aunque saben que es de gran importancia, su utilización no es siempre, esto puede depender de la gravedad del asunto o de otros factores. El grupo que le sigue es el que nunca utiliza estas estrategias lo que significaría que pueden estar recurriendo a otras estrategias de afrontamiento como son las enfocadas en la emoción o las evitativas o a su vez no están abordando las situaciones problemáticas directamente.

Sin embargo, son dos grupos de igual porcentaje que lo utilizan en frecuencias de siempre y casi siempre que sumados, es un grupo considerable que reflejan que son los que enfrentan situaciones de manera proactiva y estructurada, ya que dentro de estas está la utilización de la planificación y el apoyo instrumental, lo que quiere decir que estas personas tienen la capacidad de manejar situaciones complejas de manera efectiva y eficiente.

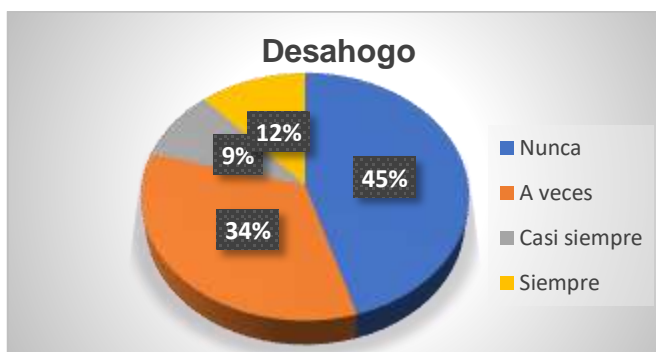
Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción

Sub - estrategia de desahogo.

En esta sub - estrategia de desahogo que comprende los elementos 12 y 23, se evidencia que la frecuencia del 45% del personal policial encuestado es de nunca, seguida del 34% a veces, el 9% casi siempre y el 12% es siempre.

Figura 14

Sub - estrategia de desahogo

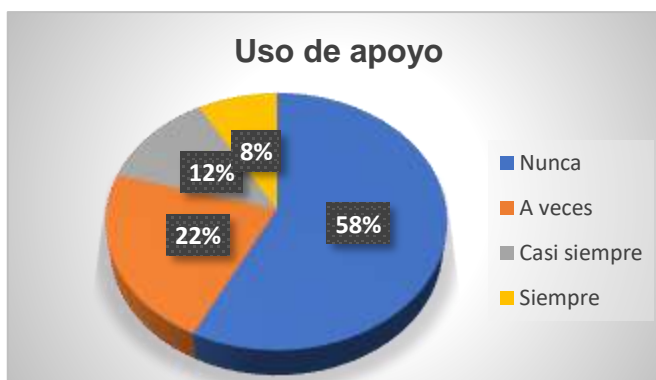


Sub - estrategia uso de apoyo.

En esta estrategia de uso de apoyo que comprende los elementos 9 y 17, se evidencia que el 58% del personal encuestado dice nunca, el 22% a veces, el 12% casi siempre y el 8% siempre.

Figura 15

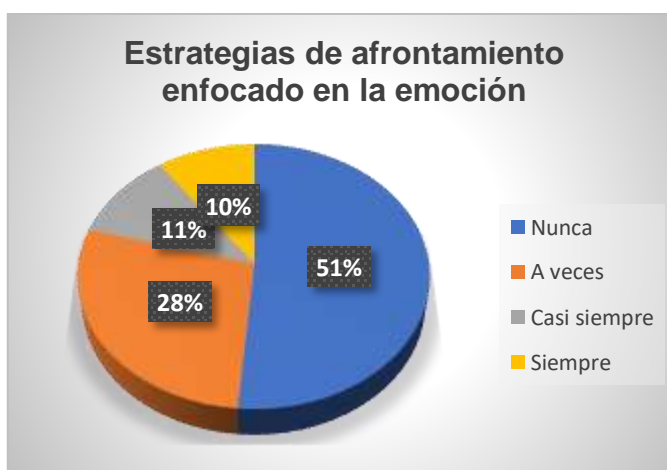
Sub - estrategia uso de apoyo



En un análisis general se muestra que un poco más de la mitad del personal policial de clase nunca utiliza estas estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción su porcentaje es 51%, seguido del 28% que es a veces, el 11% casi siempre y el 10% siempre, como se muestra a continuación.

Figura 16

Porcentaje general de las estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción



Lo que quiere decir que la mayoría del personal policial puede no estar controlando sus emociones de manera proactiva ante situaciones que generan estrés, es decir pueden estar afrontando sus problemas de manera directa sin dar importancia al lado emocional.

Estrategias de afrontamiento evitativo.

Ya con datos generales, arrojados mediante las sub-estrategias de negación, religión, uso de sustancias, autoinculpción y la auto distracción, que son las que hacen referencia a estas estrategias de afrontamiento evitativo, se muestra que es el 42% de estas personas encuestadas que nunca ha hecho uso a estas estrategias, el 32% demuestra que a veces si lo hace, un 11% casi siempre y un 13% las utiliza siempre.

Figura 17

Porcentaje total de las estrategias de afrontamiento evitativo.



Esto demuestra que, para estas estrategias de afrontamiento evitativo, el porcentaje mayor que nunca las utiliza, puede ser porque prefieren evitar o negar los problemas, lo que puede ser una característica positiva tendiendo a una inclinación al afrontamiento activo o emocional saludable.

Estos resultados de las estrategias de afrontamiento empleadas por los policías de clase en un Distrito de la ciudad de Guayaquil, nos revela complejidad dado a las situaciones en las que deben resolver y solucionar en sus gestiones.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Entre las dimensiones del síndrome del burnout dentro del desempeño laboral del personal policial de Clase en un Distrito de la ciudad de Guayaquil, sobresale el cansancio físico y emocional, antes durante y después de su larga jornada laboral. Se han descrito las características de la posible presencia del síndrome de burnout en el personal policial. Según los resultados obtenidos mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory, la mayoría de este personal presenta un alto nivel de agotamiento emocional. Además, se observa un elevado porcentaje de despersonalización, lo que indica que muchos están experimentando sentimientos de frustración que afectan sus relaciones interpersonales y, como consecuencia, dificultan el desarrollo óptimo de sus actividades. No obstante, la realización personal de la mayoría de estos profesionales es alta, lo que podría estar relacionado con un fuerte sentido de propósito en el desempeño de sus labores.

Las percepciones del personal policial de clase han revelado una situación preocupante en relación al síndrome de Burnout entre los policías participantes, pero también expresan que no existen programas que puedan prevenir el síndrome de Burnout en ellos y por ende que protejan su salud mental. A pesar de la alta carga de trabajo y las situaciones estresantes a las que se enfrentan, la institución policial no parece ofrecer un apoyo adecuado para prevenir y tratar este problema. Si bien las 3 dimensiones del Síndrome del burnout no están presentes en la mayoría del personal policial, el agotamiento emocional sí prevalece en la mayoría y la despersonalización en casi la mitad del personal y el 39% de los policías experimentan una baja realización personal, por eso se puede concluir que un porcentaje alto de policías, alrededor del 40% presentan el síndrome de Burnout, y esto es un signo de alerta grave y requiere de una intervención inmediata por parte de la institución.

El agotamiento emocional evidentemente genera en ellos fatiga debido a la sobrecarga de sus gestiones laborales en sus actividades diarias en donde se

enfrentan a eventos traumáticos, inesperados y esporádicos y tienen que tomar decisiones para salvaguardar la paz de los ciudadanos.

No existe una relación entre la institución pública y el personal de la policía que puedan prevenir estas situaciones y puedan sentirse más motivados y valorados en sus funciones.

La mayoría de los participantes desconocía el término "Burnout", lo que sugiere una falta de información y concientización sobre este tema dentro de la policía nacional.

Identificamos en los instrumentos aplicados claramente factores como largas jornadas laborales, turnos rotativos, exposición a situaciones traumáticas, burocracia de otras entidades públicas y uso de sus propios ingresos económicos para laborar como las principales causas del Burnout.

Los participantes reportaron una amplia gama de síntomas físicos (insomnio, fatiga, cansancio, enfermedades gastrointestinales, sobrepeso etc.) y emocionales (ansiedad, depresión, etc.)

Los participantes coincidieron en que la institución policial no brinda el apoyo necesario para prevenir y tratar el Burnout ya que no tienen campañas anuales o semestrales sobre estos temas y cuando las reciben son en oportunidades en que estudiantes universitarios vienen para realizar investigaciones o prácticas. El estrés laboral no solo afecta el desempeño laboral, sino también las relaciones personales, la salud de los policías dado por las pocas horas de descanso y alimentación en horas no reguladas, también la poca hidratación y sus familias porque no están en momentos especiales, no comparten tiempo de calidad siempre o no están presentes en calamidades domésticas.

El imaginario social considera al policía como un ser fuerte, que es una autoridad, que debe resolver los conflictos y estar listo para enfrentar la inseguridad, pero poca es la percepción de que ese o esa policía tiene sentimientos, tiene familia, tiene una vida personal, por lo tanto, lo que evidenciamos es un síntoma de reprimir emociones, no buscar apoyo emocional, negación, auto distracción. En cuanto a las estrategias de

afrontamiento del personal de la Policía Nacional de clase de un Distrito de la ciudad de Guayaquil, se observa una tendencia limitada en el uso de estrategias efectivas. De manera más específica, un porcentaje significativo de este personal rara vez emplea estrategias centradas en el problema y estrategias basadas en la emoción. Es importante destacar que las estrategias que utilizan son en su mayoría empíricas.

Existe una clara falta de herramientas efectivas, ya que están siendo improvisadas con el fin del manejo adecuado del estrés laboral.

Recomendaciones

La lectura de estas respuestas nos respalda ante la búsqueda de un protocolo claro y efectivo para el bienestar integral de la policía de clase, en donde puedan desarrollar inteligencia emocional, afrontamiento saludable, regular las emociones y también tomar en cuenta otros aspectos como la mejor organización de las funciones de los policías para que puedan trabajar las horas correspondientes y puedan alimentarse a las horas correctas.

Se considera que la salud de cualquier trabajador ya sea público o privado es un tema elemental que tiene que ser tratado por todo tipo de instituciones, sea pública o privada, ya que la salud es uno de los elementos base para un buen desempeño y funcionamiento de las mismas, por tanto, se deben tomar medidas para atender a las necesidades y requerimientos que ayuden a mantener un buen estado de bienestar integral.

Ante esta situación las recomendaciones deben ser acciones que respondan a un programa anual o semestral propuesto y coordinado de especialistas que tomen en cuenta todas las variables estudiadas para implementar en la institución pública de la policía nacional un camino para que sus colaboradores puedan gozar de una mejor calidad de vida, esta deberá ser aplicada por el departamento de talento humano de cada distrito de la policía nacional, no solo de Guayaquil sino a nivel nacional.

Capacitación y concientización:

- Socializar información sobre el Burnout a través de canales de comunicación internos y externos.
- Implementar programas de capacitación obligatoria para todos los miembros de la institución policial sobre el síndrome de Burnout, sus causas, consecuencias y estrategias de prevención.

Evaluación de riesgos psicosociales:

- Realizar evaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales en los diferentes puestos de trabajo policial para identificar y abordar las situaciones más estresantes.

Mejoras en las condiciones laborales:

- Respetar las horas de trabajo de los policías de clase y ejecutar de mejor manera los relevos para que puedan trabajar en equipo y los casos no se extiendan.
- Proporcionar a los policías de clase la posibilidad de mejorar los horarios de alimentación e hidratación.
- Implementar programas de rotación de tareas para evitar la monotonía y el agotamiento.

Programas de bienestar:

- Crear programas de bienestar que incluyan actividades físicas, relajación, mindfulness y apoyo psicológico para ayudar a los policías a manejar el estrés y mejorar su bienestar emocional.
- Fomentar la inclusión de un día al año para que los policías lleven a su familia a conocer la institución y su trabajo para que exista mayor conocimiento en el núcleo familias sobre el rol de primera línea que tiene.
- Otorgar beneficios que incluyan a la familia para los miembros de la policía nacional.

Atención médica y psicológica:

- Estudiar y actualizar el protocolo actual de salud mental de la policía nacional para garantizar el acceso a servicios de salud mental y psicológica de calidad para todos los miembros de la institución.
- Invertir tiempo en campañas de comunicación y socialización para que estos puedan pedir ayuda de manera virtual y puedan abordarlos de forma personal o virtual.

Participación de los policías:

- Acoger comentarios y percepciones de los miembros de la policía nacional para crear planes de trabajo verdaderos y legítimos con información real y verificada para accionar soluciones verdaderas y no adaptadas de modelos extranjeros.

- Crear espacios seguros en donde los policías puedan comunicar sus incomodidades sin sentir miedo o preocupación de ser juzgado.

Según todo lo analizado y expuesto debemos de considerar que los funcionarios públicos que están destinados a trabajar en la primera línea para mantener el orden público deben tener entre sus cualidades una salud mental que les permita realizar sus funciones con empatía, inteligencia y equilibrio, porque si todo esta equilibrado a nivel mental, podrán ejercer sus funciones de la mejor forma posible.

Referencias

- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). *El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Luis-Fernandez-Rios/publication/277117597_El_Sindrome_de_Burnout_o_el_desgaste_profesional_II_Estudio_empirico_de_los_profesionales_gallegos_del_area_de_Salud_Mental/links/55cdb96e08aebd6b88e0670f/El-Sindrome-de-Burnou
- Angulo, S., & Quintero, A. (2021). *Factores psicosociales intralaborales y condiciones de salud mental de los policías de la estación de policía ciudad Bolívar de Bogotá desde la perspectiva de informantes claves y un análisis documental*. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_1cc74789917fe2a683cedb2c3d562bd7
- Ardila, E. (2007). *Síndrome de Burnout y la depresión del médico de hoy*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-24482007000300015#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20Burnout%20fue%20propuesto,o%20fuerza%20espiritual%20del%20trabajador%22
- Atalaya, M. (2001). *El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Carlin, M., & Garcés, E. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>
- Carver, C., & Connor, J. (2010). *Personality and Coping*. Obtenido de <https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev.psych.093008.100352>
- Castro, A. (2009). *El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27419066004.pdf>
- Código del Trabajo. (2020). *Registro oficial suplemento 167, julio 2005*. Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Concur Team. (2021). *Clima organizacional: ¿Qué es y cómo medirlo?* Obtenido de <https://www.concur.com.mx/blog/article/clima-organizacional-como-medirlo-mx#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20clima%20organizacional,afectan%20su%20motivaci%C3%B3n%20y%20comportamiento>

- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de https://cuucsgedumy.sharepoint.com/personal/julio_beccar_cu_ucsg_edu_ec/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjulio%5Fbeccar%5Fcu%5Fucsg%5Fedu%5Fec%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos%2FHern%20%20A1ndez%20Sampieri%5FMetodolog%20%20ADa%20investigaci%20%20B3n%20
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Juárez, A. (2024). *Prevalencia del síndrome de burnout en médicos que trabajan en España: revisión sistemática y metaanálisis*. Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/277692/AIP/1-s2.0-S0213911124000311/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEDEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIHMI3eT0%2BEfu5iIVJJz4cAyD1iMMY%2Fa4IbdpsvtOSkszAiIHLmqi60F5APpLijEVp%2Fj%2Fx7UuXdDNQq0T4pZv7t0yq7BQjz%2F%2F%2F>
- Ley de Seguridad Social. (2011). *Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov-2001*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf
- Linares, O. (2022). *SALUD MENTAL Y ESTRÉS LABORAL EN UN GRUPO DE POLICÍAS MUNICIPALES*. Obtenido de <https://ceciprevista.mx/RECIP/article/view/4/11>
- Miravalles, J. (2011). *Cuestionario de Maslach Inventory*. Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Obtenido de https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwoJa2BhBPEiwA0l0ImJbXcR3Jx85nb8oSOAfGf9L5QRa3NAq8P2HRJ4u44ObUruHQ_-n3ixoCYT4QAvD_BwE
- Orozco, C., Valle, M., & Macías, M. (2013). *Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico*. Obtenido de : <https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf>
- Pérez, C., Parra, P., Ortiz, L., & Bustamante, C. (2012). *Estructura Factorial y Confiabilidad del Inventario de Burnout De Maslach En Universitarios Chilenos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281929021006.pdf>

- Quiñones, J., Méndez, J., & Rozo, D. (2021). *INVESTIGACIÓN APLICADA RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTADOS EN EL PERSONAL PERTENECIENTE A LA POLICÍA NACIONAL DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR, EN TIEMPOS DE PANDEMIA*. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2971/RIESGO%20PSICOSOCIAL%20PRESENTADOS%20EN%20EL%20PERSONAL%20PERTENECIENTE%20A%20LA%20POLIC%C3%8dA%20NACIONAL%20DEL%20DEPARTAMENTO%20DEL%20CESAR%2c%20EN%20TIEMPOS%20DE%20PANDEMIA.pdf?sequence=1&i>
- Raosoft. (2024). *Sample size calculator*. Obtenido de <http://www.raosoft.com/samplesize.html>
- Reyes, K., & González, A. (2016). *Efectos de una intervención cognitivo-conductual para disminuir el burnout en cuidadores de ancianos institucionalizados*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092016000100002
- Rondón, M. (2006). *Salud mental: un problema de salud pública en el Perú*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342006000400001
- Ruano, A., Sánchez, M., López, J., Portero, A., Giner, C., López, J., & Faz, F. (2022). *Factores psicosociales de riesgo y burnout en policías: un análisis de redes*. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/522361/346341>
- Ruiz, A., Blaya, M., López, J., & Puga, J. (2023). *Factores psicosociales de riesgo y burnout en policías: un análisis de redes*. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/522361/346341>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). *Plan de Desarrollo para el nuevo Ecuador*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>
- Sierra, E. (2020). *Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo*. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/foro/n35/2631-2484-foro-35-00007.pdf>
- Silva, L. (2022). *Latinoamérica: se deteriora salud mental de personal de salud*. Obtenido de <https://www.scidev.net/america-latina/news/latinoamerica-se-deteriora-salud-mental-de-personal-de-salud/#:~:text=Aunque%20la%20salud%20mental%20de,s%C3%ADn tomas%20de%20un%20episodio%20depresivo.>
- Solano, J., & Vivanco, A. (2023). *Factores de incidencia del síndrome de Burnout en trabajadores mineros de Bella Rica, Ponce Enríquez-Ecuador*. Obtenido de <https://revistapacha.religacion.com/index.php/about/article/view/228>

- Vásquez, B., Díaz, D., Duque, A., & Uribe, M. (2023). *Estrategias de gestión del riesgo enfocadas a la eliminación de factores que afectan la salud mental de los Uniformados de la POLICIA NACIONAL pertenecientes a la Zona Metropolitana de Cúcuta*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/59058/jadunqueq.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega, M., Fuentealba, N., & Igor, M. (2013). *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Xairó, A. (2023). *¿Cómo afecta la carga de trabajo a tus empleados?* Obtenido de <https://payfit.com/es/contenido-practico/carga-de-trabajo/#:~:text=Se%20refiere%20a%20la%20cantidad,desarrollo%20profesional%20de%20los%20empleados.>
- Zanafria, D. (2022). *Síndrome de Burnout en estudiantes y profesionales de la carrera de terapia ocupacional de la Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CIENCIAS_MEDICAS/articulo/view/4813/6632

Anexos



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Encuesta BMI dirigida al personal policial de tropa de un Distrito de la ciudad de Guayaquil

Objetivo: Recoger información relevante sobre la presencia del síndrome de burnout.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y señale la respuesta que crea oportuna de acuerdo a la frecuencia con el que siente los enunciados:

0=nunca. **1**=pocas veces al año o menos. **2**= una vez al mes o menos. **3**= unas pocas veces al mes. **4**= una vez a la semana. **5** pocas veces a la semana. **6**= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas	
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de la sociedad	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	

13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas.	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas.	
18	Me siento estimado después de haber trabajado en algún operativo	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas	

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y
CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

Encuesta dirigida al personal policial de Clase de un distrito de la ciudad de Guayaquil

Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento (COPE)

Objetivo: Recoger información relevante sobre las estrategias de afrontamiento del síndrome de burnout.

Indicaciones: Mediante este instrumento se pretende conocer qué hizo o cómo se sintió usted al encontrarse en una situación estresante. Responda a cada pregunta por separado. No hay preguntas correctas o incorrectas, solo elija la respuesta más exacta para usted. Indique lo que usted ha hecho realmente, no lo que la gente suele hacer o lo que debería haber hecho. Por favor, responda a todas las preguntas marcando con un aspa (X) en el recuadro que señale su mejor respuesta, para lo cual tenga en cuenta las siguientes alternativas: NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE.

	Preguntas	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.				
	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.				
	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
	Me digo a mí mismo "esto es irreal".				
	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
	Hago bromas sobre ello.				
	Me critico a mí mismo.				

	Consigo apoyo emocional de otros.				
	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				
	Renuncio intentar ocuparme de ello.				
	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.				
	Me niego a creer que haya sucedido.				
	Intento verlo con otros ojos para hacer que parezca más positivo.				
	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				
	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.				
	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
	Me río de la situación.				
	Rezo o medito.				
	Aprendo a vivir con ello.				
	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.				
	Expreso mis sentimientos negativos.				
	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo				
	Renuncio al intento de hacer frente al problema				
	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				
	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA GRUPAL

Información personal brindada por cada integrante de la reunión:

Edad:

Estado civil:

Años de servicio:

Preguntas:

1. ¿Qué entiende por síndrome de Burnout?
2. ¿cree que el síndrome del burnout es un problema que se presenta comúnmente en los policías de tropa? ¿Por qué?
3. ¿Cuáles creería que son las principales causas del burnout en su trabajo?

Factores personales (problemas familiares, problemas de salud)

4. ¿Qué aspectos de su trabajo considera más estresante?
5. ¿cómo ha sentido que el burnout se manifiesta en su vida cotidiana?
6. ¿Ha notado algún cambio negativo en su comportamiento debido al estrés laboral?
7. ¿considera que en la institución policial se brinda apoyo para el manejo y prevención del estrés crónico? ¿Por qué si y por qué no?
8. ¿tiene alguna estrategia personal para manejar el estrés y por ende prevenir el burnout?
9. ¿Podría compartir alguna experiencia específica en la que se sintió o presenció que algún compañero estaba con burnout?
10. ¿Qué cree que lo ayudó a superar ese problema?

Tabla 11
Variables y subvariables

Variables	Definición conceptual	Subvariables	Indicadores de la subcategoría	Técnica	Ítems
Síndrome de Burnout	Es un término que deriva de la expresión “estar quemado” y en relación al bienestar laboral se refiere a aquella situación en la que una persona tiene un desgaste profesional que se ve reflejado en un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal causados por el estrés y la ansiedad que surge en el trabajo.	Agotamiento emocional	Presencia de fatiga, Percepción de sentimiento de vacío Percepción de cansancio al trabajar todo el día con gente. Percepción de incapacidad para manejar las demandas laborales y personales. Aparecimiento de la doble presencia laboral.	cuestionario de Maslach	1-2-3-6-8-13-14-16-20
		Despersonalización	Sensación de sentirse observado, interfiriendo en actividades cotidianas y laborales. Percepción de estar tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales. Presencia de una desconexión emocional con otros. Sensación de culpa por los problemas ajenos de los clientes	cuestionario de Maslach	5-10-11-15-22
		Baja realización personal	Percepción personal negativa de cada colaborador sobre las actividades que realiza individualmente a lo largo de su jornada laboral. Facilidad de solución a los problemas de los clientes. Percepción de diferencia en sus ideales y a la realidad fuera de su vida laboral.	cuestionario de Maslach	4-7-9-12-17-18-19-21

Estrategias de afrontamiento	<p>Son las diferentes formas como las personas se enfrentan a sucesos estresantes.</p> <p>El afrontamiento se refiere, de forma general, a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas a manejar situaciones difíciles. Involucra aquellos procesos cognitivos, emocionales y conductuales, constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona.</p>	Procesos cognitivos	Cantidad de veces que suprime pensamientos negativos Frecuencia de búsqueda de apoyo social Percepción de aceptación de situaciones que no puede cambiar	Entrevista grupal	1 - 10
		Procesos conductuales	Frecuencia con la que los empleados llegan a tiempo al trabajo. Nivel de satisfacción de los empleados	Entrevista grupal	1 - 10
		Procesos emocionales	Frecuencia y severidad de síntomas de agotamiento emocional.	Entrevista grupal	1 - 10
		Afrontamiento enfocado en el problema	Afrontamiento activo Planificación Apoyo instrumental Reinterpretación positiva	Cuestionario COPE	2-10 - 6-26 1-28 - 14-18
		Afrontamiento evitativo	Aceptación Humor Desconexión Negación Uso de sustancias Auto inculpación Auto distracción	Cuestionario COPE	3-21 7-19 11-25 5-13 16-20 15-24 8-27 4-22



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Moreira Arguello, Joselyn Daniela**, con C.C: # **0924874746** autor/a del trabajo de titulación: **“Síndrome de Burnout en el personal policial de Clase de un distrito de la ciudad de Guayaquil y las estrategias de afrontamiento frente a esta problemática”** previo a la obtención del título de **Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 30 de agosto del 2024.

f. _____

Nombre: **Moreira Arguello, Joselyn Daniela**

C.C: **0924874746**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Síndrome de Burnout en el personal policial de Clase de un distrito de la ciudad de Guayaquil y las estrategias de afrontamiento frente a esta problemática.		
AUTOR(ES)	Moreira Arguello, Joselyn Daniela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Beccar Varela, Julio María		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	30 de agosto del 2024	No. DE PÁGINAS:	83 p.
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo social, investigación, Salud mental en las instituciones públicas.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Policía nacional, policía de clase, síndrome de Burnout, Guayaquil, desgaste emocional, despersonalización, realización personal.		

RESUMEN/ABSTRACT: Ecuador se encuentra en tiempos en donde la seguridad no es una garantía, el 9 de enero del 2024 se declaró "Conflicto armado interno" en este, la Policía Nacional pertenece aquel grupo que están en la "Primera línea" ante la seguridad de la ciudadanía, velar por el orden público y la lucha ante inseguridad.

En la Policía Nacional existen varios rangos, uno de estos son el "Personal policial de clase", los cuales ejercen sus funciones en territorio, con horarios de trabajo extensos, enfrentando cualquier situación que altere la armonía en este caso, en un Distrito de la ciudad de Guayaquil. Este "Personal policial de clase" vive en primera mano situaciones traumáticas que suele sobrellevar en su día a día, por lo tanto, ellas y ellos son nuestro objetivo de investigación para saber si tienen el Síndrome de Burnout.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593979242508	E-mail: joselynmoreira93@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina	
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206	
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	